



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO
HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2014-2015”**

**Tesis previa a la obtención del Título de
Ingeniera Comercial**

AUTORES: KARINA PATRICIA BERNAL BERNAL.

TANIA ROCIO SARMIENTO PÉREZ.

DIRECTORA: ING. JOHANNA CATALINA ARMIJOS CORDERO

CUENCA – ECUADOR

2015



RESUMEN

La presente investigación consiste en la elaboración de una propuesta de un plan de Responsabilidad Social Empresarial para el hospital Universitario del Río Hospirío S.A, con esto se pretende que el hospital pueda alcanzar un modelo de RSE aceptable que le permita tener una ventaja competitiva a la vez que sus acciones sean sustentables tanto en lo económico, social y ambiental.

Para determinar el diagnóstico de la situación actual de la empresa en asuntos relacionados con RSE se realizaron las siguientes investigaciones: encuesta aplicada a clientes, posibles clientes y empleados del hospital, entrevistas a los jefes departamentales del hospital, entrevista y análisis FODA con el gerente de la empresa.

Con la obtención de los resultados de las investigaciones se elaboró una lista de estrategias para el hospital que ayudara a fortalecer los aspectos positivos y a contrarrestar los negativos, las mismas que beneficiaran a sus stakeholders.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones pertinentes para el presente trabajo de investigación.

Palabras claves: RSE, plan, stakeholders, ética, beneficios, investigación, encuestas.



ABSTRACT

This research work involves the development of a proposed plan with Corporate Social Responsibility for the Hospital Universitario Del Rio Hospirío SA, with this research the aim is that the hospital can achieve acceptable CSR model that allows it a competitive advantage, while their actions are sustainable economically, socially and environmentally.

To determine the diagnosis of the current situation of the company in CSR related matters, the following investigations were performed: survey of; clients, prospects and employees of the hospital, interviews with the various department heads of the hospital, interview and FODA analysis with the general manager of the company.

With the data obtained from the results of these investigations, a list was developed with strategies for the hospital to help strengthen the positive aspects and counteract the negative, so this would benefited their stakeholders.

Finally the conclusions and recommendations related to this research work are described.

Keywords: RSE, plan, stakeholders, ethics, benefits, research, surveys



INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INDICE	4
INDICE GRÁFICOS	8
INDICE TABLAS	9
INDICE ANEXOS	10
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR	11
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	13
AGRADECIMIENTO	15
DEDICATORIA	15
INTRODUCCIÓN	17
CAPITULO 1	19
ANTECEDENTES, HISTORIA Y DESCRIPCION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A	19
1.1 Antecedentes	20
Nombre y actividad de la empresa	20
Antecedentes del Hospital Universitario del Río Hospirío S.A.	21
1.2 Misión, visión, políticas y valores	22
1.2.1 Misión	22
1.2.2 Visión	22
1.2.3 Políticas	22
• Calidad	22
• Seguridad y Salud Ocupacional	22
1.2.4 Valores	23
1.2.5 Mandamientos	23
1.3 Descripción de servicios e infraestructura:	24
1.4 Estructura organizacional	30
CAPITULO 2	32
MARCO TEÓRICO	33
2.1 Orígenes y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial	33
Inicios	33
En los años 70	33
Estrategia de Lisboa año 1997	33
Global Reporting Initiative (1997)	34



Libro Verde	34
Pacto Global	34
ISO 26000	36
2.2 La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador	37
Normas	37
2.3 Definición de Responsabilidad Social Empresarial	39
2.4 Principios de Responsabilidad Social Empresarial	40
2.4.1 Rendición de cuentas	40
2.4.2 Transparencia	40
2.4.3 Comportamiento ético.	41
2.4.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas	41
2.4.5 Respeto al principio de legalidad	41
2.4.6 Respeto a la normativa internacional de comportamiento.	41
2.4.7 Respeto a los derechos humanos.	41
2.5 Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial	42
2.6 Reconocimiento de las partes interesadas (STAKEHOLDERS)	42
2.7 Involucramiento de las partes interesadas	43
2.8 Materias fundamentales de la responsabilidad social.	44
2.8.1 Gobernanza de la organización	45
2.8.2 Derechos humanos	45
2.8.3 Prácticas laborales	46
2.8.4 Medio ambiente	48
2.8.5 Practicas justas de operación	49
2.8.6 Asuntos de consumidores	51
2.7.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	54
2.9 Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial	56
Alcance social y de desarrollo	56
Alcance solidario e igualitario	56
Alcance de autor-referencia	56
Alcance ético sistémico	56
Alcance ético y de valores	56
2.10 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	57
Pirámide de RSE	57
Dimensión Interna	58
Dimensión Externa	58
2.11 Mercado Verde internacional	59
2.12 Sostenibilidad o sustentabilidad	60
2.13 Otros conceptos	62
Planeación estratégica	62
Gestión de talento humano	62
Comportamiento organizacional	62
Clima organizacional	62



Moral	63
Ética	63
Ética empresarial	63
Ventaja competitiva	63
Seguridad y salud laboral	63
Valores	64
Sustentabilidad	64
Servicio social	64
CAPÍTULO 3	65
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.	66
3.1 Análisis FODA	66
Matriz FODA	66
Matriz de evaluación de factores externos (EFE)	68
Matriz de evaluación de factores internos (EFI)	70
Matriz de perfil competitivo (CPM)	71
Matriz FODA	74
3.2 Descripción de actividades relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial del Hospital del Río.	75
3.2.1 Área de recursos humanos	75
3.2.2 Atención al Cliente.	75
3.2.3 Gestión Social	76
MISIÓN SOCIAL	76
CLOWN TERAPIA	76
MISIÓN HUMANITARIA	76
3.2.4 Gestión ambiental	77
3.2.5 Diagnóstico de la situación de Responsabilidad Social Empresarial, en los departamentos de recursos humanos, servicio al cliente y de compras.	77
3.3 Diseño de la investigación	85
3.3.1 Tipos y métodos de estudio	85
Recolección de datos	85
Fuentes primarias	85
Fuentes secundarias	85
3.3.2 Población y muestra	85
3.3.2.1 Clientes	85
3.3.2.2 Empleados	104
CAPITULO 4	120
PROPUESTA DE UN PLAN DE RSE PARA EL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.	121
4.1 Diagnóstico de la situación de RSE del Hospital del Río Hospirío S.A.	121
4.2 Propuesta del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Universitario del Río Hospirío S.A.	122
4.2.1 Objetivos Estratégicos.	122



4.2.2 Determinación del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.	122
4.2.2.1 GOBIERNO CORPORATIVO.	122
4.2.2.2 CLIENTES	123
4.2.2.3 PÚBLICO INTERNO.	124
4.2.2.4 MEDIO AMBIENTE.	127
4.2.2.5 COMUNIDAD	128
4.3 Conclusiones	128
4.4 Recomendaciones	131
ANEXOS	132
BIBLIOGRAFÍA	180



INDICE GRÁFICOS

Grafico 1: Imagen Hospital	20
Grafico 2: Imagen Hospital Exterior	25
Grafico 3: Imagen Tomógrafo.	26
Grafico 4: Imagen Equipos	26
Grafico 5: Imagen Laboratorios	27
Grafico 6: Imagen unidad de cuidados intensivos adultos.	28
Grafico 7: Imagen unidad de cuidados intensivos neonatal.	29
Grafico 8: Imagen plazoleta de comidas.	30
Grafico 9: Pirámide RSE.	57
Grafico 10: Encuesta clientes.	90
Grafico 11: Encuesta clientes pregunta 1	91
Grafico 12: Encuesta clientes pregunta 2	92
Grafico 13: Encuesta clientes pregunta 3	93
Grafico 14: Encuesta clientes pregunta 4	95
Grafico 15: Encuesta clientes pregunta 5	96
Grafico 16: Encuesta clientes pregunta 6	97
Grafico 17: Encuesta clientes pregunta 7	99
Grafico 18: Encuesta clientes pregunta 8	100
Grafico 19: Encuesta clientes pregunta 9	102
Grafico 20: Encuesta clientes pregunta 10	103
Grafico 21: Encuestas Empleados.	108
Grafico 22 : Encuesta empleados pregunta 1	109
Grafico 23: Encuesta empleados pregunta 2	110
Grafico 24: Encuesta empleados pregunta 3	111
Grafico 25: Encuesta empleados pregunta 4	112
Grafico 26 : Encuesta empleados pregunta 5	113
Grafico 27: Encuesta empleados pregunta 6	114
Grafico 28: Encuesta empleados pregunta 7	115
Grafico 29: Encuesta empleados pregunta 8	116
Grafico 30: Encuesta empleados pregunta 9	117
Grafico 31: Encuesta empleados pregunta 10	118



INDICE TABLAS

Tabla 1: Organigrama del Hospital	31
Tabla 2: Perspectiva convencional de la evolución de las empresas	61
Tabla 3: Matriz de Evaluación de Factores Externos	69
Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos	71
Tabla 5: Matriz de Perfil Competitivo	73
Tabla 6: Matriz FODA	74
Tabla 7: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de recursos humanos del Hospital	80
Tabla 8: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de clientes	83
Tabla 9: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de compras	85
Tabla 10: Tabulación pregunta filtro	86
Tabla 11: Encuestas clientes pregunta 1	91
Tabla 12: Encuesta clientes pregunta 2	92
Tabla 13: Encuesta clientes pregunta 3	93
Tabla 14: Encuesta clientes pregunta 4	94
Tabla 15: Encuesta clientes pregunta 5	95
Tabla 16: Encuesta clientes pregunta 6	97
Tabla 17: Encuesta clientes pregunta 7	98
Tabla 18: Encuesta clientes pregunta 8	99
Tabla 19: Encuesta clientes pregunta 9	101
Tabla 20: Encuesta clientes pregunta 10	103
Tabla 21: Encuestas empleados pregunta 1	108
Tabla 22: Encuesta empleados pregunta 2	109
Tabla 23: Encuesta empleados pregunta 3	110
Tabla 24: Encuesta empleados pregunta 4	111
Tabla 25: Encuesta empleados pregunta 5	112
Tabla 26: Encuesta empleados pregunta 6	114
Tabla 27: Encuesta empleados pregunta 7	115
Tabla 28: Encuesta empleados pregunta 8	116
Tabla 29: Encuesta empleados pregunta 9	117
Tabla 30: Encuesta empleados pregunta 10	118
Tabla 31: Aspectos positivos y negativos del Hospital	122
Tabla 32: Estrategia 1 presupuesto estimado	123
Tabla 33: Estrategia 2 presupuesto estimas	124
Tabla 34: Estrategia 3 presupuesto estimado	125
Tabla 35: Estrategia 6 presupuesto estimado	127
Tabla 36: Estrategia 6 presupuesto estimado	128



INDICE ANEXOS

<i>Anexo 1: Tipos de viviendas en Cuenca.</i>	134
<i>Anexo 2: Pirámide e información por nivel socioeconómico.</i>	138
<i>Anexo 3: Gráficos tablas cruzadas preguntas 1 y 3.</i>	144
<i>Anexo 4: Fotos entrega Certificado Mucho Ecuador al Hospital del Río.</i>	145
<i>Anexo 5: Nómina de empleados del Hospital del mes de noviembre 2014.</i>	157
<i>Anexo 6: Diseño del diploma de reconocimiento empleado del mes.</i>	158
<i>Anexo 7: Afiche campaña de cuidado al medio ambiente.</i>	159
<i>Anexo 8: Modelo tachos de basura ecológicos</i>	160
<i>Anexo 9: Diseño de Tesis</i>	178



CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR

UNIVERSIDAD DE CUENCA



CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR

Yo, KARINA PATRICIA BERNAL BERNAL, autora de la tesis “PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2014-2015”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de INGENIERA COMERCIAL. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Abril de 2015

Karina Patricia Bernal Bernal

C.I: 0105625305

KARINA BERNAL

TANIA SARMIENTO



CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR

Yo, TANIA ROCÍO SARMIENTO PÉREZ, autora de la tesis "PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2014-2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de INGENIERA COMERCIAL. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Abril de 2015

Tania Rocío Sarmiento Pérez

C.I: 0105437065

KARINA BERNAL

TANIA SARMIENTO



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

UNIVERSIDAD DE CUENCA



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo, KARINA PATRICIA BERNAL BERNAL, autora de la tesis “PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2014-2015”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Abril de 2015

Karina Patricia Bernal Bernal

C.I: 0105625305

KARINA BERNAL

TANIA SARMIENTO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo, TANIA ROCÍO SARMIENTO PÉREZ, autora de la tesis “PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2014-2015”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Abril de 2015

Tania Rocío Sarmiento Pérez

C.I: 0105437065

KARINA BERNAL

TANIA SARMIENTO

7



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento muy sincero hacia Dios por las bendiciones derramadas en mi vida, a mis padres por los valores que han impartido en mí y ser la motivación y el pilar fundamental para salir adelante, a mi esposo por su amor sincero y su comprensión, a mis hermanos por sus valiosos consejos, a mi compañera de tesis Tania y por su puesto a la Ing. Johanna Armijos por impartirnos sus conocimientos para el desarrollo de esta investigación.

Karina Bernal

Agradezco la realización de esta tesis primeramente a Dios ya que gracias a su bendición he logrado culminar con éxito este proceso de investigación, en segundo lugar agradezco a la Ing. Johanna Armijos por colaborar con su muy acertada guía y sus valiosos conocimientos, y por supuesto a mi compañera Karina por su dedicación y constancia para este proyecto.

Adicionalmente quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera aportaron con un granito de arena a esta investigación sea con consejos, recomendaciones, conocimientos o apoyo moral, esto nos impulsó siempre para seguir adelante.

Tania Sarmiento.

DEDICATORIA



Este trabajo lo dedico a mis padres Fausto y Maruja por su amor y confianza, mis hermanos Jhoa, Diego, Leo y Faby, a mi esposo Omar y a toda mi familia que compartieron día a día esta travesía de mi vida.

Karina Bernal

Dedico esta investigación a mi padre y a mi familia por haber sido el pilar fundamental de mi vida y en especial a mi hija a mi muñeca preciosa por ser mi inspiración y mi principal motivación.

Tania Sarmiento.



INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un modelo de gestión que pretende mejorar la situación de todas las personas que están involucradas directa o indirectamente con el giro del negocio, esto es: con clientes, proveedores, empleados, medio ambiente, comunidad y sociedad o los comúnmente llamados stakeholders.

En los últimos años el tema de Responsabilidad Social Empresarial ha comenzado a sonar con más fuerza en el ámbito organizacional ya que ha pasado de ser un acto de filantropía a una herramienta muy útil para las empresas para mejorar su productividad y efectividad.

En la actualidad en el Ecuador la mayoría de grandes empresas están implementando dentro de sus estrategias acciones para beneficiar a todos sus públicos interesados pues están al tanto de que al aplicar prácticas responsables en sus negocios obtendrán un valor agregado, al mismo tiempo que contribuirán con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Los de servicios de salud son un derecho imprescindible que garantiza el estado a cada ciudadano de un país, y a pesar de que en el Ecuador se ha observado un notable avance en materia de la salud pública todavía sigue existiendo un déficit de lugares, personal e implementos para atender a toda la demanda que cada ciudad, pueblo, sector y barrio necesitan, esto se ha contrarrestado de alguna manera con la apertura de instituciones privadas de salud como lo es el Hospital del Río Hospirío S.A cuyo principal objetivo es garantizar la seguridad de sus pacientes brindando servicios de calidad mediante la atención de excelentes profesionales de la salud.

Gracias a su valioso desempeño el hospital está acreditado por el IESS y el MSP como un centro de referencia para los niveles dos y tres de complejidad.

El Hospital del Río Hospirío S.A a lo largo de sus años de funcionamiento ha realizado acciones filantrópicas para mejorar la situación de salud de algunos grupos vulnerables como los son las personas de escasos recursos



económicos a los cuales el hospital ha brindado atención y cirugías gratuitamente.

Pero adicional a esto el hospital debe realizar acciones que involucren a todas sus partes interesadas, por ello el propósito del presente trabajo investigativo es proponer estrategias de RSE para que el hospital las pueda poner en práctica y así brindar beneficios a todos sus stakeholders al mismo tiempo que logre obtener el reconocimiento la sociedad como un hospital con espíritu y vocación de servicio a la comunidad.

Para determinar dichas estrategias se realizara un análisis mediante diferentes técnicas en las áreas más específicas del hospital como lo son recursos humanos, atención al cliente, compras y marketing con el objetivo de establecer el grado de cumplimiento de RSE y las posibles acciones que se puedan aplicar en el hospital.



CAPITULO 1

**ANTECEDENTES, HISTORIA Y DESCRIPCION DEL
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A**



Grafico 1: Imagen Hospital

Fuente: Hospital del Río

1.1 Antecedentes

El Hospital Universitario del Río Hospirío S.A. es una Institución Universitaria que inició su funcionamiento el 26 de mayo de 2009, ofreciendo servicios médicos de primera calidad con los más altos estándares tecnológicos y de recursos humanos que se encuentran disponibles en el austro ecuatoriano.

Dentro de los servicios con los que cuenta el Hospital están las áreas de hospitalización general, hospitalización pediátrica, unidad quirúrgica, unidad de cuidados intensivos adultos, unidad de cuidados intensivos neonatales y de cuidados intensivos pediátricos, así como laboratorio clínico automatizado, laboratorio de microbiología, (el hospital cuenta con un resonador magnético de 1,6 Teslas), servicio de gastroenterología, farmacia para venta al público entre otros, detallados posteriormente. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014).

Nombre y actividad de la empresa

“Hospital Universitario del Río HOSPIRÍO S.A.”

Su actividad comprende la prestación de servicios médicos ambulatorios, hospitalarios y de diagnóstico de baja, mediana y alta complejidad. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014).



Antecedentes del Hospital Universitario del Río Hospirío S.A.

El hospital nace como una iniciativa de un grupo de médicos especialistas que contaron con el apoyo de otros accionistas no médicos y de la Universidad del Azuay. El primer movimiento de tierra se hizo el 16 de agosto de 2004 y la primera cirugía se realizó el lunes 27 de abril de 2009. El objetivo principal era crear un Hospital Universitario que fuera polo de desarrollo en el sector salud y que liderara una manera de atender al paciente completamente diferente a lo que ofrecía la ciudad y la región, el resultado final después de cinco años de funcionamiento ha demostrado ampliamente cómo se han superado con creces dichas expectativas. En sus cinco años de funcionamiento, el hospital ha atendido a más de sesenta mil pacientes en sus diferentes áreas, con altísimos niveles de excelencia y los mejores niveles de satisfacción de los diferentes tipos de clientes. Actualmente están clasificados como un Hospital de Tercer Nivel de Complejidad, son un centro de referencia para manejo de pacientes de todo el Austro Ecuatoriano y norte del Perú, están acreditados por el IESS y el MSP como centro de referencia para los niveles dos y tres de complejidad y tienen dentro de su portafolio de clientes a las principales Empresas de Medicina Pre-pagada y de Seguros Médicos de Ecuador.

El Hospital del Río tiene en marcha programas especiales de Cirugía de alta complejidad (cirugía cardiovascular, neurocirugía mínimamente invasiva, urología laparoscópica, programa de cirugía metabólica y cirugía bariátrica, hemodinamia e intervencionismo cardiaco, clínica de arritmias y de electrofisiología cardiaca intervencionista etc.) y programas especiales para especialidades clínicas (unidad de memoria y enfermedades neurodegenerativas, unidad de neurodiagnóstico, unidad de hemato oncología, unidad de geriatría) todo lo anterior unido a sus equipos de última tecnología, a sus amplias y cómodas instalaciones y a su política de calidad donde el principal objetivo es garantizar la seguridad de sus pacientes convierten al hospital en la mejor opción cuando se requiere realizar un tratamiento médico o quirúrgico. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014).

1.2 Misión, visión, políticas y valores

1.2.1 Misión

Brindar cobertura de excelencia en las distintas áreas de la salud, dentro de los más exigentes parámetros de calidad, eficiencia y avances científico-tecnológicos, y paralelamente en sus instalaciones, formar profesionales universitarios de primera línea en las ramas de la medicina y otras áreas de la salud. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

1.2.2 Visión

El Hospital Universitario del Río se convertirá en el referente de excelencia en la prestación de servicios de salud y enseñanza de medicina del país. En manos de los mejores profesionales y especialistas médicos, el hospital atenderá de manera eficaz y oportuna a sus usuarios brindando tranquilidad y seguridad, así como un excelente ambiente de trabajo a sus colaboradores y la mejor alternativa de salud a la comunidad. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

1.2.3 Políticas

- Calidad

Garantizar a cada paciente de manera oportuna, con pertinencia y con el mínimo riesgo, la atención necesaria de acuerdo a su enfermedad, poniendo a su disposición todos los avances de las ciencias de la salud disponibles en la organización que se acojan a los protocolos médicos internacionales y a los principios del hospital.

Igualmente hacer uso apropiado de los recursos de los que dispone, protegiendo el medio ambiente y respetando el marco legal vigente de tal manera que se obtenga la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

- Seguridad y Salud Ocupacional

EL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios médicos, quien de manera responsable y eficiente busca la satisfacción de sus clientes, pacientes y sus colaboradores. Dentro de sus



prioridades se encuentra la implementación y el desarrollo de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con miras a fortalecer esfuerzos a favor de la promoción de la calidad de vida laboral y su mejoramiento continuo.

Promoverá un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo con las normas legales vigentes en Ecuador y otros requisitos que suscriba la organización, todos los trabajadores deben procurar el cuidado integral de su salud, cumpliendo con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional del HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.

La identificación de cualquier Riesgo que pueda generar daño a la salud de los trabajadores, está en primer lugar de prioridades para la toma de decisiones por parte de la administración para el control de los mismos.

El HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A., ha asignado los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y se compromete en realizar las acciones que permitan una mejora continua para contribuir con el bienestar integral de los trabajadores de la infraestructura y la satisfacción del cliente. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

1.2.4 Valores

Excelencia, integridad, vocación de servicio, racionalidad y eficiencia, integralidad en el servicio. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

1.2.5 Mandamientos

1. Conocer el credo, imprimirle carácter y hacerlo mío. Identificar nuestras metas y estar seguros que estén de acuerdo con las metas del Hospital.
2. Practicar el trabajo en equipo y el servicio integral para crear un ambiente positivo.
3. Conocer las necesidades de nuestros clientes/pacientes.



4. Contar con la capacidad para resolver cualquier problema que se presente con nuestros pacientes/clientes.
5. En escena: Sonreír, mantener contacto visual directo y positivo, utilizamos un lenguaje adecuado.
6. Somos embajadores de nuestro Hospital dentro y fuera del mismo. Conocemos y recomendamos siempre los servicios que brindamos en el Hospital del Río.
7. Cambiamos el “por ahí” por el “acompañeme por favor”.
8. Tranquilizar a nuestros pacientes, ofreciendo lo que pueda fortalecer a nivel espiritual y físico.
9. Nivel de aseo impecable, cuidamos nuestra apariencia física y siempre portamos nuestro carnet de identificación personal
10. Protegemos los bienes del hospital. (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

1.3 Descripción de servicios e infraestructura:

-Hospital del día para tratamientos quirúrgicos y clínicos.

-Emergencias y urgencias médicas, quirúrgicas y traumatológicas.

El servicio de emergencias cuenta con:

- 6 Camas de observación
- 2 Salas de trauma
- 1 Sala de procedimientos de ortopedia
- 1 Sala de rehidratación
- 1 Sala de terapia respiratoria
- 2 Consultorios médicos para atención de pacientes de baja complejidad.



Grafico 2: Imagen Hospital Exterior

Fuente: Hospital del Rio

1. Unidad de Angiografía, hemodinamia y cardiología intervencionista.
2. Unidad de electrofisiología invasiva y clínica de arritmias cardiacas.
3. Unidad de terapia del dolor para tratamiento de patología crónica y refractaria a tratamiento médico.
4. Unidad de endoscopia superior e inferior.
5. Unidad de ecocardiografía.
6. Unidad de ergometría y pruebas de esfuerzo (en convenio con Solca brindamos el servicio de gammagrafía cardiaca).
7. Unidad de broncoscopia diagnostica e intervencionista, clínica de enfermedades bronco pulmonares.
8. RX convencional digitalizada.
9. RX fluoroscopia digitalizada.

10. Tomografía de 64 cortes.



Grafico 3: Imagen Tomógrafo.

Fuente: Hospital del Rio

11. Ecografía Doppler scanning 3D.

12. Mamografía.

13. Resonancia Magnética Nuclear (resonador magnético de 1,5 Teslas).



Grafico 4: Imagen Equipos

Fuente: Hospital del Rio

14. Unidad de biopsias ecográficamente dirigidas.

15. Unidad de Patología Mamaria.

16. Laboratorio clínico de tercer nivel.



Grafico 5: Imagen Laboratorios

Fuente: Hospital del Río.

17. Laboratorio de patología.

18. Banco de sangre (en convenio con la Cruz Roja Ecuatoriana actualmente en implementación).

19. UCI Adulto

- 8 Unidades de cuidado crítico completamente dotadas (ventiladores, monitores, camas de seis motores, colchones antiescaras, bombas de infusión, monitoreo central).
- 2 Unidades de aislamiento con intercambio aéreo a través de flujo laminar totalmente dotadas.
- 1 Unidad de Hemodiálisis.
- Monitoreo Central.



Grafico 6: Imagen unidad de cuidados intensivos adultos.

Fuente: Hospital del Rio

20. UCI Pediátrica

- 3 Unidades de cuidado critico completamente dotadas (ventiladores, monitores, camas de seis motores, colchones antiescaras, bombas de infusión, monitoreo central).
- 1 Unidad de aislamiento con intercambio aéreo a través de flujo laminar totalmente dotada.
- Monitoreo central.

21. UCI Neonatal

- 4 Termo cunas Giraffe para atención de pacientes prematuros extremos.
- 6 Termo cunas para cuidado intermedio y básico.
- Unidad de fototerapia.
- Lactario.
- 2 Termo cunas de transporte.



Grafico 7: Imagen unidad de cuidados intensivos neonatal.

Fuente: Hospital del Rio

Quirófanos

- 4 Unidades quirúrgicas (3 Quirófanos inteligentes en funcionamiento, 1 sala de procedimientos)
- 2 Salas de labor de parto o trabajo de parto
- 2 Salas de parto

22. Hospitalización

- 44 habitaciones en el área de hospitalización general.
- 12 Habitaciones tipo Suit (sala de espera, sala privada dentro de la habitación, servicio de hotelería).
- 16 Habitaciones Sencillas Unipersonales.
- 4 Habitaciones compartidas (16 camas, 4 camas independientes por habitación)

23. Locales Comerciales y plazoleta de comidas.





Grafico 8: Imagen plazoleta de comidas.

Fuente: Hospital del Río

1.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional del Hospital Universitario del Río Hospirío S.A, está conformada en el nivel superior por la Junta general de accionistas, seguido del directorio quien tiene bajo su mando la Dirección Financiera, Administrativa y Médica, los mismos que asumen el control de sus subdepartamentos.

A continuación se expone el organigrama de la empresa:

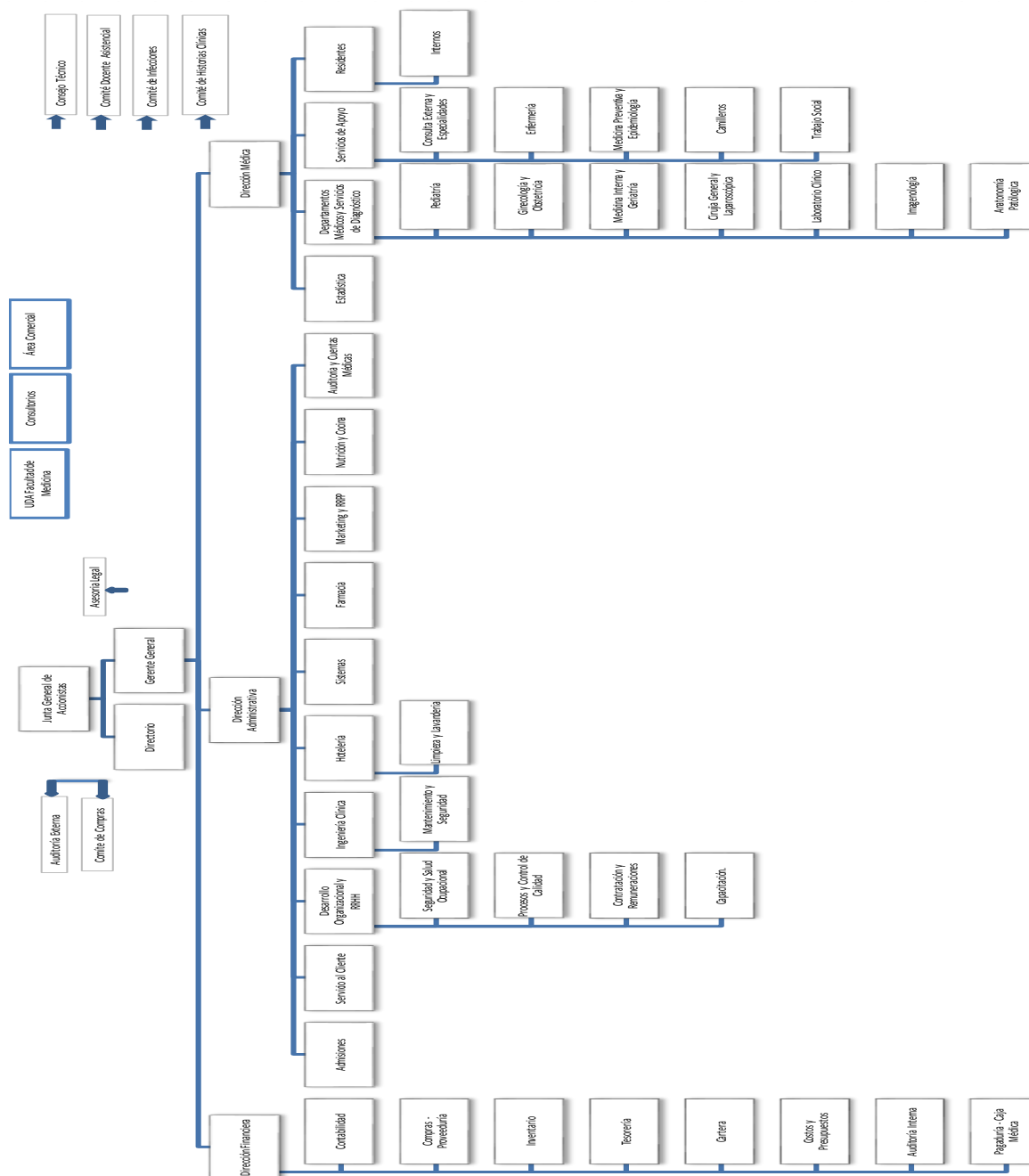


Tabla 1: Organigrama del Hospital

Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) La Empresas Sostenible

Elaborado por: Las Autoras



CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Orígenes y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

Inicios

En sus inicios el tema de Responsabilidad Social Empresarial se confundía con actividades filantrópicas que se realizaba con el objetivo de brindar ayuda a personas de clase baja o de bajos recursos, la inversión que se realizaba no esperaba de beneficios ni tampoco constaba como estrategia de la empresa, esto se realizaba simplemente con un fin humanitario.

La importancia y el interés sobre el término de RSE nace a mediados del siglo 20 con el propósito de crear una sociedad mejor; según Howard Bowen en su libro titulado “Social Responsibilities of the Businessman”, consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones”, es decir que a medida que las empresas usan recursos de la sociedad deben retribuir a la misma con algún beneficio. (Rojas Muñoz, 2009)

En los años 70

En los años 70 toma fuerza y deja de ser un discurso filosófico para formar parte de la gestión empresarial; en los años 80 y 90 resurge la temática de la ética en los negocios, y para en el año 2001 la aparición de la teoría de los stakeholders o grupos de interés. (Gorrochategui)

Estrategia de Lisboa año 1997

En el año de 1997 con la firma del tratado de Ámsterdam se modifican las disposiciones del tratado de la Unión Europea considerándose como el primer gran impulso de la política social en el proceso de construcción europea. Tres años después en Lisboa se propone un nuevo objetivo estratégico para la renovación económica y social de la Unión Europea que consiste en “la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social”. (Gustavo Matías Clavero, 2005)



Global Reporting Initiative (1997)

Es una organización sin ánimos de lucro fundada en el año de 1997 por el CERES y por el Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente en los EEUU, el fin de esta institución es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad de todo tipo de organizaciones. Produce un completo marco para la elaboración memorias de sostenibilidad que establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. (Global Reporting Initiative, s.f.)

Libro Verde

Con el mismo propósito la Comisión Europea, presento en el 2001 el libro Verde de la Responsabilidad Social, cuyo objetivo principal es servir como un marco de referencias para las empresas de los países europeos, que trata sobre las relaciones de la empresa y la sociedad. (Rodríguez, 2011)

Con este libro, la UE contempla implementar una política energética para alcanzar objetivos económicos, medioambientales y sociales. Esta política energética contiene tres objetivos principales que son:

- La sostenibilidad, ayudando a combatir activamente el cambio climático, y convertir fuentes de energía renovables.
- La competitividad, trabajar eficazmente para mejorar la red europea.
- La seguridad de abastecimiento, para manejar correctamente la oferta y demanda de políticas energéticas. (Libro Verde de la Comisión Europea, 2002)

Pacto Global

A finales de los años 90 nace la idea del Pacto Global (Global Compact) que fue anunciado por el secretario general de las Naciones Unidas Sr. Kofi Annan en el foro económico mundial celebrado en Davos, Suiza el 31 de enero de 1999. (Rojas Muñoz, 2009)

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria creada con el fin de promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, en



donde su principal finalidad es que las compañías y sus gerentes operen ética y responsablemente, para ello las empresas que pertenezcan al pacto deberán implementar los siguientes objetivos:

- 1) Incorporar sus diez principios en las diferentes actividades de cada empresa como en sus operaciones alrededor del mundo y,
- 2) Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de la ONU.

Derechos Humanos:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. (United Nations, 2007)

ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización privada sin fines de lucro establecida en 1947 en Ginebra Suiza, promueve el desarrollo de normas voluntarias internacionales, cuenta con la colaboración de diferentes organizaciones a nivel mundial, 163 miembros, 5000 funcionarios y una colección de 18834 normas ISO.

La ISO formó en el año 2005 un grupo de trabajo para Responsabilidad Social con la participación de 99 países registrados de los cuales 69 son países en desarrollo y 42 organizaciones de vinculación, este es el grupo más grande de la historia de ISO.

Luego de cinco años y de ocho reuniones plenarias se aprobó finalmente la norma el 13 de septiembre de 2010.

La ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable. Esto significa actuar de una manera ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad.

La ISO 26000 es voluntaria y está dirigida a todo tipo de organización (empresas privadas y públicas, grandes, pequeñas, ONG, universidades, etc.), tanto de países desarrollados como en vías de desarrollo.

La norma facilitará la comprensión de la RS y la comunicación entre organizaciones, contribuirá además a reconocer responsabilidades y a trabajar con los stakeholders. (Desarrollo, 2011)



2.2 La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

Hoy en día el Ecuador con miras a convertirse en un país desarrollado y productivo cuenta con varias normativas e institutos para la regulación y aplicación de la responsabilidad social en las empresas ecuatorianas.

Normas

- La norma NTE INEN- ISO 26000 “Guía de Responsabilidad Social”, según la resolución 11201 se delega en el registro oficial 511, emitido el día jueves 11 de Agosto 2011 y se oficializa con carácter de aplicación voluntaria.
- Sello de Gestión, llamado “hace bien, hace mejor” por el cumplimiento de aspectos de ética empresarial que fue establecido en el Art. 59 del código de la producción del Ministerio de Coordinación de Producción, Empleo y de la Competitividad 2010, que entro en vigencia el 29 de diciembre del 2010, el mismo que promueve en las empresas el cumplimiento para con el medio ambiente, sus trabajadores, la comunidad y el estado, atreves del pago de impuestos. El Ministerio pretende que las empresas que obtengan este sello tengan preferencias y privilegio en temas de contratación pública, fondos de capacitación, programas ministeriales de desarrollo productivo y que sirva positivamente para la imagen de la empresa.
- Punto Verde, incentivo creado por el Ministerio del Ambiente como reconocimiento para las empresas que cumplan criterios de responsabilidad ambiental.
- Mandato constituyente N.8, 2008 política gubernamental aplicada por el presidente Rafael Correa el cuál modifica las condiciones de contracción laboral suprimiendo o modificando aquellas que se consideraron atentatorias a los derechos de los trabajadores, esta disposición está bajo la responsabilidad del Ministerio del Trabajo y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que son las entidades encargada de regular y hacer cumplir los criterios de contratación,



remuneración justa, vigilancia de la salud y seguridad de los trabajadores.

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000 que establece la regulación de la calidad de los productos, que está a cargo del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y adicionalmente se ha designado a la Defensoría del Pueblo como la encargada de pronunciarse sobre los conflictos generados previo a llegar a instancias de reclamo sobre la función judicial.
- Plan nacional para el buen vivir 2009-2013, consiste en un proyecto de ley presentado por la Presidencia de la República el 11 de agosto del 2011 cuyo objetivo es la regulación y control del poder de mercado, el ente que está a cargo es la Secretaria Nacional de planificación y Desarrollo del Ecuador (SENPLADES).

Adicional a esto el Ecuador cuenta con entidades privadas sin fines de lucro, cuyo fin es la asistencia social empresarial, las mismas que forman parte de organizaciones internacionales enfocadas en los temas de responsabilidad social y desarrollo sustentable, entre las que se encuentran:

- El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES): integrante de la Red del Pacto Global de las Naciones unidas en Ecuador desde julio del 2011.
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), socio ecuatoriano del consejo internacional mundial para el desarrollo sostenible (WBCSD).
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE), este instituto maneja la RSE considerando cinco aspectos fundamentales: valores y principios, objetivos del milenio, principios del pacto global, norma ISO 26000 y el Global Reporting Initiative.



- Instituto de Responsabilidad Social-Ecuador: esta institución ha reunido a empresas representativas del Ecuador en temas de responsabilidad social. (Carrión, 2014)

En el Ecuador el tema de responsabilidad social ha sido poco ejercido a nivel empresarial ya que la mayoría de las PYMES han realizado acciones filantrópicas sin llegar a establecer planes normalizados y formalizados que les guíen para lograr un desarrollo sostenible tanto a nivel social como empresarial.

Sin embargo el Vicepresidente de la República Ing. Lenin Moreno, según entrevista realizada el 13 de diciembre del 2012, sostuvo que en el país existen avances en la cultura empresarial con respecto a la responsabilidad con los trabajadores, las familias de los empleados, el medio ambiente y la comunidad al tiempo que destacó que la responsabilidad también consiste en garantizar la calidad del producto. (Moreno, 2012)

2.3 Definición de Responsabilidad Social Empresarial

A pesar de la variedad de conceptos del término de Responsabilidad Social en la mayoría coinciden en que las empresas tienen que ser social y éticamente responsables con su entorno, a continuación algunas definiciones:

“La responsabilidad social empresarial es el conjunto de las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos para institucionalizar un gobierno corporativo transparentes que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente”. (Martinez, 2010, pág. VI)

“Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001)

“La RSE alude a la responsabilidad de la empresa con la sociedad y, de manera particular, con los grupos sociales, especialmente aquellos en los que

tiene más interés: empleados, consumidores o clientes, proveedores, acreedores, otras empresas, el gobierno, la comunidad..., quienes por ello son llamados Grupos de Interés o “Stakeholders”, expresión acogida hoy en todo el mundo”. (RSE Consultoria, 2012)

La responsabilidad de una organización responde ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;*
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;*
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y*
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO , 2010)*

2.4 Principios de Responsabilidad Social Empresarial

Teniendo como referencia que el objetivo principal de la RSE es maximizar su contribución al desarrollo sostenible tanto de la empresa como del entorno en el que funciona, dichas empresas deberían cumplir con los 7 principios específicos que dicta la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social que se detallan a continuación:

2.4.1 Rendición de cuentas

Este principio consiste en que las empresas tienen la responsabilidad de responder por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Las empresas que cumplen con este principio obtienen un impacto positivo tanto en su organización como en la sociedad, además, con la rendición de cuentas también deberán asumir las consecuencias de sus errores y tomar las medidas correctivas para reparar el daño.

2.4.2 Transparencia

Las empresas deberán realizar sus actividades de manera correcta, clara, precisa y completa, de manera que la organización tenga disponible esta

información cuando las partes interesadas así lo requieran para realizar una evaluación del impacto de la empresa sobre la sociedad y el medio ambiente.

Este principio no exige que las empresas den a conocer información confidencial o privilegiada, así como tampoco está obligada a proporcionar información de carácter legal.

2.4.3 Comportamiento ético.

Una organización debería actuar sobre la base de valores morales y éticos, es decir que las actividades que se realicen tienen que ser íntegras, honestas, y equitativas, para lograr este objetivo la empresa debe identificar sus valores y principios fundamentales.

2.4.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

Para cumplir cabalmente con este principio la empresa debe identificar claramente a las partes interesadas para de esta manera respetar, considerar y responder por sus intereses, tomando en cuenta que las actividades de la organización dependen principalmente de sus stakeholders.

2.4.5 Respeto al principio de legalidad

Las empresas deberán cumplir con las leyes y requisitos legales del entorno en donde opera, mantenerse actualizado sobre las nuevas leyes y regulaciones que son de su aplicación, así como también de la actualización de las mismas.

Este principio es de carácter obligatorio, pues ninguna empresa o persona está por encima de la ley.

2.4.6 Respeto a la normativa internacional de comportamiento.

Este principio consiste en que la empresa debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

2.4.7 Respeto a los derechos humanos.

Este principio se basa en que la organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, procurando promover el respeto de los derechos humanos evitando beneficiarse de esta situación. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.5 Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial

La empresa debe reconocer y evaluar los impactos que genera en la sociedad sus actividades, así como también debe tener claro quienes conforman y ayudan al progreso de la organización; con esto se lograra identificar lo que actualmente no está contribuyendo con el desarrollo sostenible.

Para reconocer la responsabilidad social una empresa debe tener conocimiento de las tres siguientes relaciones:

1. Entre la organización y la sociedad: Una empresa debería entender y reconocer cómo sus decisiones y actividades impactan a la sociedad y en el medio ambiente, así como también las expectativas que tiene la sociedad ante su comportamiento.
2. Entre la organización y sus partes interesadas: La empresa debería ser consiente del impacto que generan sus decisiones y actividades en las partes interesadas.
3. Entre las partes interesadas y la sociedad: La empresa debería comprender que la relación entre las partes interesadas y la sociedad no siempre concuerdan, es decir que no les afecta de la misma manera sus actividades o decisiones, por ello debe evaluarlas indistintamente y darles la adecuada importancia. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.6 Reconocimiento de las partes interesadas (STAKEHOLDERS)

El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa, generar confianza con ellos es fundamental para el desarrollo de una organización. (Empresa El Mercurio S.A.P, s.f.)

También se comprende como partes interesadas o stakeholders a los individuos u organizaciones a las cuales las decisiones y actividades de una empresa les afectan directa o indirectamente.

Hay varias partes interesadas la mayoría son de conocimiento de la empresa, pero existen otras que al no estar organizadas pueden ser ignoradas y sus necesidades pasadas por alto, por esto es necesario que en la medida de lo posible las empresas intenten identificar a todas sus partes interesadas para tomar decisiones correctas y acertadas.

La empresa debe cerciorarse que los grupos que representan a sus partes interesadas sean reales y representativas y que estos a su vez se vean realmente afectados por las distintas actividades o decisiones de la empresa.

Los intereses de las partes interesadas pueden ser similares a los de la sociedad y estos a su vez también pueden tener relación con la responsabilidad social de la empresa.

Para identificar a sus partes interesadas la empresa debería hacerse las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?
- ❖ ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?
- ❖ ¿Quién es más probable que exprese sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?
- ❖ ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso atender inquietudes similares?
- ❖ ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
- ❖ ¿Quién puede afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?
- ❖ ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del involucramiento?
- ❖ ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor? (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.7 Involucramiento de las partes interesadas

Para el involucramiento de las partes interesadas es indispensable tener un diálogo claro e interactivo ya sea formal o informal, entre una o varias de sus

partes interesadas, con esto se obtiene una información real y clara para la toma de decisiones en materia de responsabilidad social.

En algunos casos las organizaciones ya tienen conocimiento de las expectativas que tiene la sociedad sobre el manejo de sus impactos, en estos casos las empresas no necesitan tener un involucramiento directo con las partes interesadas específicas.

Las decisiones que tomen las empresas en cuanto a sus partes interesadas deberían ser indistintas e imparciales, es decir debe dar la misma importancia tanto a un individuo como a una organización o grupo de interés.

El involucramiento con las partes interesadas tendrá un mejor resultado si la organización cuenta los siguientes elementos:

- ❖ Tener un propósito claro para el involucramiento.
- ❖ Identificar adecuadamente los intereses de sus partes interesadas.
- ❖ Que la relación que establezcan los intereses de sus partes interesadas sean importantes y directas.
- ❖ Que los intereses de las partes interesadas sean pertinentes y que aporten al desarrollo sostenible de la empresa.
- ❖ Que las partes interesadas cuenten con la información suficiente para la toma de decisiones. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8 Materias fundamentales de la responsabilidad social.

Para conocer el alcance de la responsabilidad social de una empresa, se debe identificar sus asuntos pertinentes y establecer prioridades, considerando las siguientes materias fundamentales:

- ❖ gobernanza de la organización;
- ❖ derechos humanos;
- ❖ prácticas laborales;
- ❖ medio ambiente;



- ❖ prácticas justas de operación;
- ❖ asuntos de consumidores, y
- ❖ participación activa y desarrollo de la comunidad. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.1 Gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es un sistema que le permite a la empresa tomar decisiones para alcanzar sus objetivos.

Esta materia fundamentalmente ayuda a la empresa a ser responsable de los impactos de sus actividades y decisiones, es decir se considera como el elemento más importante para desarrollar la responsabilidad social empresarial.

Para la correcta y eficaz implementación de este sistema la empresa deberá considerar lo siguiente:

- ❖ Su sistema de gobernanza de la organización debe estar basado en los 7 principios de responsabilidad social,
- ❖ Debe conocer el tamaño, el tipo de la organización y el contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera, y,
- ❖ Contar con directivos con espíritu de liderazgo que motive a los empleados hacia una cultura de responsabilidad social. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.2 Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que todo ser humano posee, es decir le pertenecen a cada persona, son irrenunciables, indivisibles e interdependientes pues contribuyen al cumplimiento de otros derechos.

Hay dos categorías de derechos humanos:

- ❖ La primera categoría abarca los derechos civiles y políticos, incluye el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.



- ❖ La segunda categoría comprende los derechos económicos, sociales y culturales, incluye el derecho al trabajo a la alimentación, salud, educación, y seguridad social

Los Estados tienen el deber y la responsabilidad de cumplir, respetar, proteger y hacer realidad esos derechos y no permitir ninguna clase de abuso.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir los derechos humanos cual quiera que sea la situación aun cuando el estado no les brinde la debida protección por incapacidad o por que no esté dispuesto.

En la línea del cumplimiento del respeto a los derechos humanos las organizaciones podrían proporcionar capacitación sobre la materia intentando así influir en el correcto comportamiento de sus partes interesadas. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.3 Prácticas laborales

Las prácticas laborales en una empresa son todas las prácticas y políticas que se realizan tanto dentro de la organización y en nombre de la ella, esto incluye el trabajo subcontratado.

En una organización las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración; también se incluye el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales, para abordar los problemas sociales relacionados con el empleo.

Según la organización Internacional del Trabajo (OIT es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas con una estructura tripartita, creada con la finalidad de establecer normas laborales internacionales), las normas de condiciones mínimas establecen principios y derechos básicos universales de trabajo, es decir que pertenecen a todos los trabajadores del mundo,



cualquiera que sea la entidad o tipo de organización donde laboren, su objetivo principal es prevenir la explotación y el abuso de los trabajadores.

Las buenas prácticas laborales contribuyen al desarrollo humano y a una mejor calidad de vida mediante justos salarios, compensaciones por el trabajo realizado, periodos de descanso, vacaciones, protección de maternidad y adecuadas condiciones de trabajo, con esto se logra un mayor impacto sobre el respeto y principio de legalidad, de la justicia presente en la sociedad y en su entorno.

Un principio esencial según lo OIT es que el trabajo no es una mercancía, es decir que los trabajadores no deberían ser considerados como mercadería; este principio también incluye el derecho de cada persona de escoger libremente su trabajo y el derecho a ganarse la vida en condiciones laborales justas y favorables.

Cada país regula legalmente la relación entre empleador y empleado, aunque no siempre es equitativa la relación laboral por lo que empleado requerirá de protección adicional que esté aceptado universalmente y amparado por el Estado.

Todo trabajo se realiza por una compensación económica, no se consideran acciones o actividades voluntarias; tanto el empleador como el empleado al crear una relación laboral tiene derechos como obligaciones que deben ser cumplidas para su propio bienestar y de la sociedad en general.

No todo trabajo se realiza bajo una relación laboral, hay hombres y mujeres que trabajan independientemente creando de esta manera una relación comercial más equitativa, a diferencia de las relaciones laborales este tipo de trabajo puede tener como consecuencia que los trabajadores no reciban la protección y derechos que legítimamente deberían recibir, por lo que es importante que toda relación de trabajo se acoja al marco legal e institucional.

La protección social juega un rol importante para los empleados, ya que se mitiga la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidentes de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez, o dificultad financiera, además de que también proporciona asistencia médica y beneficios

familiares, generalmente esta protección es de responsabilidad directa del estado.

El diálogo social se fundamenta en los intereses que tienen tanto empleadores como empleados, ya sea esto por acuerdo común, o algún tipo de conflicto, los representantes de los trabajadores deberán ser elegidos libremente, no tiene que ser elegidos ni por el gobierno o el empleador.

Mediante un diálogo social eficaz se pueden encontrar soluciones que tomen en cuenta las necesidades de los trabajadores y empleadores consiguiendo resultados importantes, democráticos y duraderos tanto para la organización como para la sociedad.

El diálogo social no solo debería ser utilizado para tratar conflictos laborales, sino también se lo puede utilizar para gestionar cambios importantes dentro de la organización, que pueden ser en el nivel productivo, en el desarrollo de habilidades o para minimizar la resistencia al cambio por nuevas estrategias.

Una empresa debe contar con un plan de salud y seguridad en el trabajo, es decir mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Las condiciones laborales tienen que ser las adecuadas para prevenir daños en la salud, lesiones y muertes de los trabajadores debido a los procesos, prácticas y sustancias peligrosas con las que pueda tener contacto accidentalmente los trabajadores

Las entidades deben velar por el bienestar futuro de sus empleados, garantizando vidas largas y duraderas en condiciones óptimas, saludables y adecuadas; es decir fomentar el desarrollo humano mediante oportunidades de carácter intelectual, laboral, creativo y personal, esto complementado con una constante capacitación y motivación para su crecimiento profesional y personal. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.4 Medio ambiente

Toda actividad generada dentro de una organización tiene impactos en el medio ambiente, independientemente del lugar donde estén ubicados o de la actividad que realicen.



Una organización debe asumir su responsabilidad por los impactos ambientales que pueda provocar, tanto en su entorno como en el medio ambiente en general, para esto debería contar con planes de contingencia y de prevención como controlar las emisiones al aire, tener adecuadas instalaciones de vertidos de agua, actividades de gestión de residuos y el manejo y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos y otras formas de contaminación identificables para de esta manera reducir los impactos negativos en el medio ambiente.

La responsabilidad ambiental es un aspecto muy importante para la responsabilidad social pues con esto se garantiza la supervivencia y el bienestar de los seres humanos, desde las organizaciones se pueden crear programas de educación ambiental para promover e incentivar el cuidado del medio ambiente y así garantizar la el desarrollo de las sociedades y estilos de vida sostenibles.

Para que las empresas puedan tener un desarrollo sostenible y asegurar el acceso en el futuro de los recursos como la electricidad, combustibles, agua, materias primas y procesadas, entre otros, deberán ser más responsables con su uso, reemplazar los recursos no renovables por recursos renovables, proteger y restaurar los ecosistemas junto a la biodiversidad que existe en ellos.

Todos los seres humanos y las organizaciones son responsables directa o indirectamente de las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) tales como: dióxido de carbono, metano, y óxido nitroso, pero las actividades de las industrias, las de transporte y las agro-ganaderas han contribuido que estos gases aumenten provocando el calentamiento global, por ello se debe generar una conciencia ambiental mundial que puede ser difundida desde las empresas para mejorar así aspectos como la salud y progreso de los seres humanos. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.5 Practicas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refiere a la conducta ética con la que la organización se desarrolla en el entorno en el que opera, es decir: con el estado, con otras organizaciones, con sus proveedores, con la competencia, y



con asociaciones a las cuales pertenecen. Esta conducta deberá estar dentro de un marco de honestidad, equidad e integralidad.

Las prácticas justas de operación y la responsabilidad social están entrelazadas ya que tratan de que las relaciones que existen entre las organizaciones tengan un fin positivo en la sociedad.

Para que las empresas cumplan con las prácticas justas de operación, deben desarrollarse en un marco de anti-corrupción, es decir desarrollar sus actividades sin ningún tipo de abuso o explotación para obtener beneficios propios, para ello deberá apoyar y formar a sus empleados y representantes en las acciones que realicen para evitar la corrupción o el soborno, e incentivarles por los avances obtenidos.

Un aspecto adicional para cumplir con las prácticas justas de operación es que las organizaciones deben apoyar y promover a sus empleados a que participen de forma consciente en procesos políticos y públicos siempre que estos sean de beneficio para la sociedad.

Las organizaciones deberán evitar la competencia desleal, las negociaciones fraudulentas, la fijación desleal de precios, etc., con esto la empresa se guiará hacia una conducta de competencia justa que la ayude a que se desarrolle eficientemente, y que su reputación sea bien vista y conocida.

Toda organización debe realizar sus actividades cumpliendo las leyes y regulaciones, así como también tiene que ser responsable por el impacto que puedan generar sus decisiones en la cadena de valor y en el medio ambiente.

Algunas de las observaciones que una empresa debe cumplir para integrar la responsabilidad social en su cadena de valor son:

- Implementar en sus políticas de compras, distribución y contratación principios éticos, ambientales, sociales, de salud y seguridad, para mejorar el cumplimiento eficaz de los objetivos de responsabilidad social;
- Alentar a las demás organizaciones la implementación de políticas similares en sus prácticas;



- Alcanzar los objetivos socialmente responsables mediante el uso correcto de costos y beneficios generados por las prácticas responsables en la cadena de valor. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.8.6 Asuntos de consumidores

Las organizaciones que realicen actividades tanto de fabricación de productos como de la prestación de servicios, tienen la obligación y la responsabilidad de tener prácticas justas de marketing, es decir brindar la adecuada información sobre el producto o servicio a consumir, entendiéndose esto como: precio, tamaño, calidad, cantidad, ingredientes, materiales utilizados, etc., para que el consumidor tenga todas las herramientas necesarias para tomar una acertada decisión de compra.

Los principios que deberían ser aplicados por las organización es para cumplir con las practicas socialmente responsables relacionadas con las necesidades y la satisfacción de los consumidores que incluyen la disponibilidad de productos y servicios esenciales incluidos los financieros, los de alimentación, vivienda, vestimenta y la mejora continua de sus condiciones de vida son:

Seguridad: Disponibilidad de productos no peligrosos para la salud o la vida

Estar Informado: Información adecuada que le permita al consumidor tomar decisiones correctas y que satisfagan sus deseos y necesidades.

Escoger: Disponibilidad de elección productos y servicios a precios competitivos y de calidad.

Ser escuchado: Posibilidad de que los consumidores puedan presentar opiniones o quejas grupales sobre el desarrollo de productos y servicios que son de su interés.

Ser compensado: Compensación justa y eficaz para el consumidor en caso de productos defectuosos, mal elaborados o servicios ineficientes.



Educación: Educación por parte de la organización a los consumidores de los impactos de sus elecciones de consumo sobre lo económico, social y medio ambiental.

Ambiente Saludable: Garantizar la satisfacción y el consumo de las generaciones futuras mediante acciones presentes que no pongan en riesgo la salud y el bienestar de los consumidores.

Las organizaciones deben velar por la seguridad y salud de sus consumidores prestando especial atención a los grupos vulnerables como por ejemplo los niños que puedan no tener la suficiente capacidad para reconocer los posibles peligros de consumir un producto o servicio.

La protección de la salud y seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que no conlleven algún tipo de riesgo o daño inaceptable al momento de su uso, esta obligación debería ser practicada por las empresas independientemente de que exista o no una regulación en materia de seguridad. En caso de haber mercadería deficiente o servicios ineficientes en su cadena de distribución las empresas deben contar con mecanismos para proceder a retirar estos productos o servicios.

De existir productos defectuosos que ya se encuentren en el mercado la organización debería recurrir a medidas idóneas para llegar hacia la persona que compro dicho producto o utilizo el servicio para redimir los daños.

Según el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo establece “que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles”· (ISO , 2010, pág. 74)

El consumo sostenible hace referencia a que el consumidor debería tomar sus decisiones de compra o consumo basados en factores éticos, sociales, económicos y ambientales, considerando también el desarrollo sostenible.

Las organizaciones podrían contribuir al consumo sostenible realizando las siguientes acciones:



- Brindando educación sobre la elección de productos o servicios y el impacto que estas decisiones podrían causar en su bienestar o en el medio ambiente.
- Eliminando o reduciendo los efectos de los productos o servicios que puedan ser nocivos para la salud de los consumidores o del medio ambiente.
- Que los envases de los productos sean reutilizables o reciclables.
- Ofrecer productos a precios razonables y de alta calidad.

Proveer la información necesaria y fiable sobre los factores ambientales y sociales que influyen en la producción y entrega de los productos o servicios, así como también de los ingrediente, materiales, tecnología utiliza tanto en la producción, envase, etiquetado y embalaje de los productos.

Una organización debería contar con un departamento de servicio al cliente, donde los consumidores acudan para presentar sus quejas, reclamos o sugerencias de los productos o servicios que consumen, además de que también puedan asesorarse sobre el uso o manejo de un determinado producto; con este departamento la empresa lograra mejorar la calidad de sus productos a la vez que obtendrá información de la rotación de los mismos; renovando y mejorando así su imagen ante los consumidores.

Las empresas deben proteger la información sobre identidad y demás datos que los consumidores le proporcionen para fines comerciales, la información debe obtenerse de manera legal y bajo el consentimiento del consumidor y comprometerse a no hacer mal uso de está.

Una organización puede conjuntamente con el Estado ayudar a la satisfacción de algunas de las necesidades básicas que presente la comunidad en donde se encuentre ubicada.

Como conclusión en el asusto de los consumidores la educación impartida por parte de las empresas a sus consumidores además de tener un fin educacional es el que pongan en práctica estos conocimientos y sepan tomar mejores decisiones de consumo, tomando conciencia de los impactos que pueden



generar estas acciones sobre el medio ambiente y su propio bienestar. (Organización Internacional para la Estandarización, 2010)

2.7.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Hoy en día las organizaciones deberían tener una mayor participación en la comunidad en donde operan, considerando que comunidad se refiere al asentamiento social o residencial que se encuentren próximos o dentro del área geográfica en donde esté ubicada y hasta donde alcancen los impactos de sus actividades, también se puede entender como comunidad virtual al grupo de personas que tienen un interés en común sobre un asunto determinado. Está participación puede ser de manera individual o a través de asociaciones que busquen el bienestar público, reflejando y fortaleciendo los valores éticos, democráticos y cívicos.

El alcance de la participación activa en la comunidad va más allá de actividades filantrópicas, se debería considerar que las comunidades son un elemento importante para el desarrollo sostenible de la organización ya que tienen intereses en común como una mejor calidad de vida de la población en general.

El objetivo primordial de la participación activa de la comunidad es la prevención y resolución de problemas, mediante la participación y apoyo en instituciones civiles o alianzas estratégicas.

Las organizaciones podrían aportar al desarrollo de la comunidad con las siguientes acciones:

- Creación de empleo.
- Inversiones sociales promoviendo y fomentando el desarrollo tecnológico, desarrollo económico local y programas de educación y desarrollo de habilidades
- Promoviendo y preservando la cultura y las artes.
- Prestando servicios de salud a la comunidad.



- Generación de riquezas.

Las organizaciones deben apoyar al desarrollo de las comunidades, independientemente de que sus actividades afecten o no directamente a la comunidad, la empresa debe actuar considerando que al fomentar el bienestar de la comunidad también contribuirá al fortalecimiento institucional así como también a un adecuado nivel de vida de las personas que colaboran con la organización.

La declaración del milenio de las Naciones Unidas establece ocho objetivos que de ser alcanzados por la mayoría de las organizaciones ayudaría a resolver los desafíos para un desarrollo sostenible. A continuación se detallan dichos objetivos:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo. (ISO , 2010, pág. 80)

Para promover y fomentar el desarrollo de la comunidad, las organizaciones deberían poner en práctica las políticas públicas que estén involucradas con desarrollo comunitario, a la vez hacer un seguimiento de los impactos de las actividades de la organización que causen daño a las comunidades, y simultáneamente diseñar planes para mitigar o reducir los efectos negativos y maximizar los efectos positivos.



Los grupos vulnerables, discriminados, marginados y no representados, deberían ser la principal preocupación de las organizaciones para un desarrollo activo y equitativo de la comunidad.

2.9 Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial es un tema importante y de transcendencia, es considerado por las empresas como un factor de equilibrio entre la organización y la sociedad en general puesto que abarca varios temas importantes para el desarrollo sostenible, en este sentido la RSE tiene 5 alcances los mismos que son:

Alcance social y de desarrollo

Son las actividades realizadas por la empresa a favor de sus colaboradores y de la sociedad en general, procurando cumplir con su deber como organización y tratando beneficiar primordialmente a los grupos vulnerables.

Alcance solidario e igualitario

En este alcance se reconoce la igualdad de las personas y la contribución a las oportunidades, respetando deberes y derechos por parte de las empresas y la sociedad.

Alcance de autor-referencia

En esta noción se reconoce la relación existente en el interior de la organización esto es con sus accionistas, clientes y trabajadores, sin considerar las responsabilidades de la empresa con la comunidad externa.

Alcance ético sistémico

En este alcance la empresa es considerada de manera integral por la sociedad, en donde se realizan acciones dentro del marco de responsabilidad social de manera permanente.

Alcance ético y de valores

Este alcance abarca los 4 puntos mencionados anteriormente, refleja los valores éticos con los que trabaja la empresa y sus colaboradores, fomentando de esta manera una ética corporativa que le ayudara a la toma de decisiones. (Momborg, 2006)

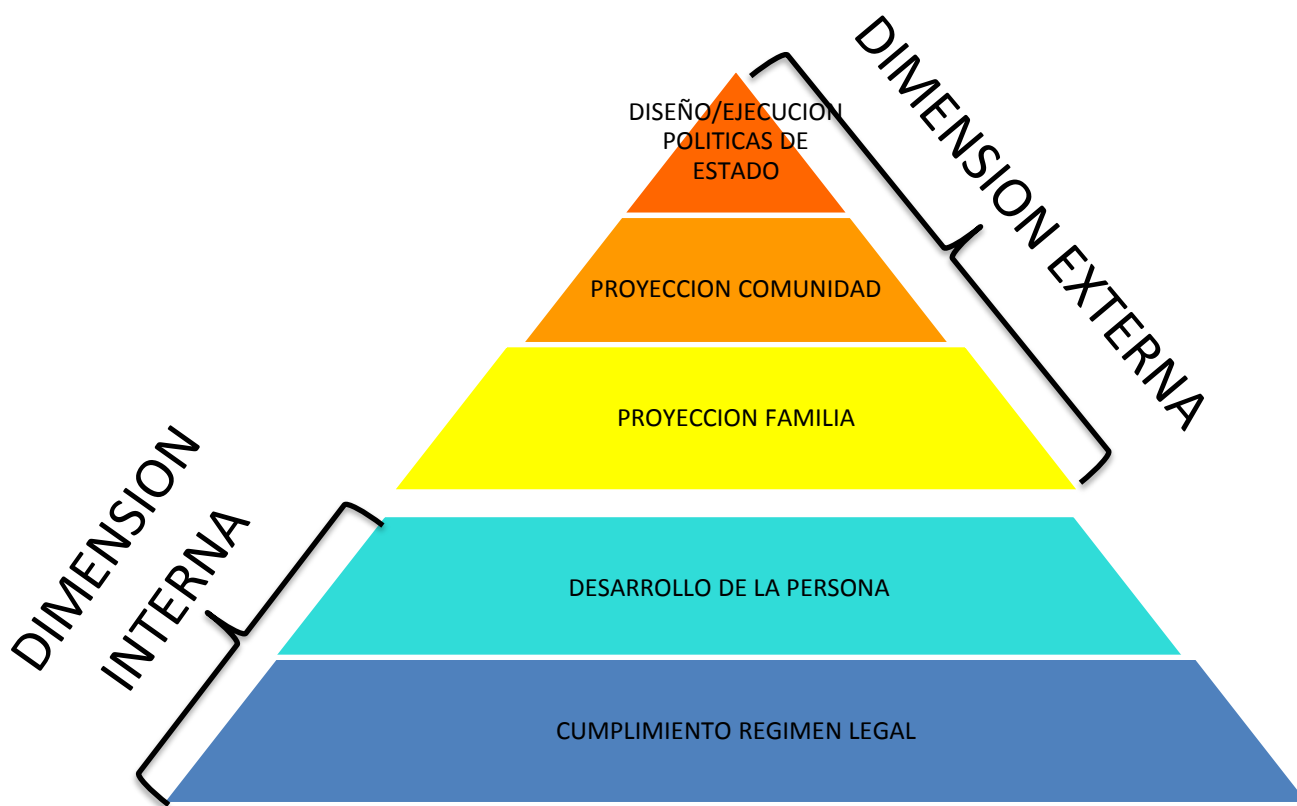
2.10 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Con la incorporación de RSE en las estrategias empresariales y del alcance que esta logra en el desarrollo de las actividades de la empresa, surge la necesidad de especificar la relación o interacción empresa sociedad por lo que es importante identificar las dimensiones de acción y los niveles que alcanza esta relación, partiendo desde lo interno hacia lo externo.

Pirámide de RSE

Para ilustrar este proceso la CENTRARSE ha diseñado una pirámide (ver gráfico N° 1) donde se define el orden de la prioridad de la incorporación de RSE. (centraRSE, 2012)

El propósito principal de la pirámide RSE es ayudar a las empresas a definir áreas de acción en materia de responsabilidad social empresarial, con esta herramienta las organizaciones pueden diseñar sus políticas de responsabilidad social.



*Grafico 9: Pirámide RSE.
Fuente: centrarse 2012
Elaborado por: Las Autoras*



Dimensión Interna

Cumplimiento Régimen Legal: la empresa debe cerciorarse de que está cumpliendo con la ley y trabajando bajo una ética empresarial con valores, transparencia y con nuevas tecnologías que ayuden a la preservación del medio ambiente, de esta manera sus acciones serán legítimas y sostenibles en el largo plazo.

Desarrollo de la Persona: la empresa debe ser responsable con sus colaboradores, reconociendo, incentivando, y motivando el buen desempeño en su trabajo, así como también dotarles de buenas condiciones laborales para lograr de esta manera una mayor productividad y eficiencia, considerando que son ellos finalmente los que hacen posible el desarrollo del negocio.

Dimensión Externa

Proyección con la familia del colaborador: Trabajar, capacitar y beneficiar a la familia cercana de los colaboradores ya que esto ayudara a crear un vínculo de lealtad del empleado hacia la empresa y a su vez se contara con nuevos aliados fuera de la empresa.

Proyección a la comunidad: La empresa podría realizar alianzas con entidades u organizaciones públicas para aunar esfuerzos en la planificación y ejecución de obras para beneficio de la comunidad y del bien local, facilitando de esta manera el desarrollo sostenible de la zona.

Diseño y Ejecución de Políticas de estado: Las organizaciones deben participar activamente en la ejecución de la agenda social del país, así como también hacer un seguimiento de los resultados del trabajo realizado plasmándolos en evaluaciones que le garantizaran un mejor ambiente de negocios.

Las dos dimensiones son importantes, pero se debe considerar siempre el trabajo desde adentro hacia afuera, ya que los trabajadores o público interno son un factor imprescindible en el funcionamiento de la empresa, y son ellos los que reflejaran la condición e imagen de la organización. (centraRSE, 2012)

2.11 Mercado Verde internacional

“Los Mercados Verdes son mercados de productos y servicios ambientalmente amigables y de aquellos derivados del aprovechamiento sostenible del medio ambiente. El comercio verde lo constituye un grupo de actuales y potenciales compradores de un bien o servicio, que responde a una preferencia o necesidad, en la cual se involucran aspectos ambientales que impulsan el crecimiento de este sector económico”. (Rodríguez, 2011)

Este mercado aparece como resultado de un mercado convencional, lleno de productos fabricados con ingredientes dañinos para la salud y el medio ambiente, esta tendencia llamada corriente verde cada vez toma más fuerza y es motivo para que las empresas consideren cambiar su estilo de producción logrando así una estrategia competitiva y una fidelización de los clientes o consumidores seguidores de esta tendencia.

Este tipo de mercado se agrupa en tres categorías que se describen a continuación:

Uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la Biodiversidad tales como:

Productos naturales maderables, Agricultura ecológica, abonos orgánicos y bio-insumos, Biotecnología

Eco productos industriales:

- Productos manufacturados menos contaminantes que generan un menor impacto ambiental
- Tecnologías limpias y equipos de mitigación de impacto
- Minería sostenible
- Aprovechamiento de residuos y reciclaje
- Energías limpias: Proyectos que contribuyen a la generación de energía a partir de fuentes renovables.



Servicios ambientales

- Ecoturismo: Turismo promoviendo la educación ambiental.
- Educación ambiental: minimizar la degradación del paisaje original
- Gestión integral de residuos sólidos: manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Consultoría ambiental: estudios de impacto ambiental.
- Proyectos de infraestructura para el tratamiento de vertimientos y emisiones: manejo de los residuos.

2.12 Sostenibilidad o sustentabilidad

La teoría de desarrollo sustentable fue utilizado como el principal argumento en la Conferencia de las Naciones Unidas en junio de 1992, en donde el ser humano fue considerado como elemento fundamental del crecimiento económico y de la lucha para la eliminación de la pobreza, con el fin de generar un desarrollo más sostenible. (Padilla)

Se define como “un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”. (Padilla)

El término sustentable o sostenible hace referencia a un desarrollo armónico tanto para la comunidad, el medio ambiente y los stakeholders cuyo fin es promover un ambiente solidario y próspero a largo plazo. (Padilla)

Retomando el tema de responsabilidad social es un compromiso de la empresa el contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, proveedores, familias, comunidad local y con la sociedad en general para mejorar su calidad de vida donde el desarrollo sustentable para la protección del medio ambiente es de vital importancia. (Padilla).

Para cumplir con el concepto de desarrollo sostenible las empresas no deben realizar acciones simplemente por motivos filantrópicos, sino ir más allá de una compensación en el terreno ambiental que abarcaría tanto la dimensión

económico, social como medio ambiental, esto lo podrían lograr diseñando productos o servicios que mejoren la calidad de vida de sus clientes, trabajadores, proveedores, comunidades locales y demás partes interesadas aportando de esta manera valor a la sociedad que intenta servir, al mismo tiempo que obtendría beneficios económicos por ello.

Según Valentín Alfaya la empresas para lograr este desarrollo deberían encaminarse a un sistema de gobierno que facilite el alineamiento de la organización y la cadena de valor de sus productos y servicios en una sola dirección; para sustentar este pensamiento a continuación se ilustra gráficamente la perspectiva convencional de la evolución de las empresas desde una organización convencional hacia una sostenible: (Alfaya)

Empresa Convencional	Empresa Socialmente Responsable	Empresa Sostenible
Maximizar el beneficio para sus accionistas.	Maximizar el beneficio para los accionistas revertiendo una parte a la sociedad en la que opera con el fin de compensar en parte las externalidades negativas que produce.	Maximizar la creación de riqueza para la sociedad en la que opera, creando productos y servicios
Maximizar la creación de riqueza para la sociedad en la que opera, creando productos y servicios.	Evita los efectos perniciosos que puedan tener los productos y servicios que pone en el mercado.	Aprovecha las oportunidades que la mejor de la calidad de vida ofrece para los negocios.
Atender las demandas de información.	Mostrar su compromiso social.	Favorecer la participación de la sociedad en la compañía para buscar conjuntamente soluciones
Las nuevas responsabilidades deben conllevar nueva leyes que se deben hacer cumplir para todos.	Las nuevas responsabilidades me favorecen. Necesitamos pocas reglas.	Las nuevas responsabilidades me diferencian. Cuanto menos reglas mejor.
Posición reactiva	Posición Proactiva	Liderazgo

*Tabla 2: Perspectiva convencional de la evolución de las empresas
Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) La Empresas Sostenible
Elaborado por: Las Autoras*

2.13 Otros conceptos

A continuación describimos el concepto de algunos términos que consideramos importantes y que influyen en nuestra investigación:

Planeación estratégica

Según Leonard D. Goodstein planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. Así mismo se define como el proceso por el cual los miembros guías de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo. (Estela Garcia Sanchez, Maria de Lourdes Valencia Velazco, 2007, pág. 11)

Gestión de talento humano

Y según Federico Atehortúa Hurtado en su libro sistema de gestión integral, dice que este proceso es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad.

Comportamiento organizacional

En cualquier tipo de organización interactúan personas; no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Muchas veces son al mismo tiempo, jefes y empleados. Todas estas personas tienen determinados comportamientos, no siempre los mismo, según las circunstancias y sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones, etc., a todo este conjunto de temas, se los denomina comportamiento organizacional. (ALLES, 2008, págs. 17-18)

Clima organizacional

El clima organizacional es un conjunto de propiedad del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados. (Enciclopedia Financiera, s.f.)



Moral

El termino moral se refiere a un conjunto de principios, valores, patrones de conducta, prohibiciones e ideales de vida buena que conforman un sistema, propio de un colectivo humano concreto en un determinado momento histórico. Refleja una particular forma de vida de la mayoría de los miembros de una sociedad. (Horacio M. H., 2010, pág. 1)

Ética

La Ética es la ciencia que estudia de una manera reflexiva la conducta humana. Es una ciencia no teórica, que se traduce en actos concretos. Es una ciencia no estática sino dinámica y constructiva del ser humano. La ética debe guiar el desarrollo de las personas y del colectivo social. (Horacio M. H., 2010, págs. 2-3)

Ética empresarial

La ética empresarial es ante todo una ética de las organizaciones, donde la dimensión colectiva va más allá de las voluntades individuales. Para Adela Cortina “la ética empresarial consistiría, por tanto, en el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidas por una sociedad pluralista – valores que componen una ética cívica- al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario, pero siempre empapado de pos convencionalismo”. (Horacio M. H., 2010, pág. 18)

Ventaja competitiva

Opera con una combinación de atributos que le permiten superar a sus rivales.

Distingue claramente a una organización e sus competidoras y le da una ventaja sobre ellas en el mercado

Es una competencia central que permite que una organización supere a sus competidoras. (SHERMERHORN, 2010, pág. 207)

Seguridad y salud laboral

La seguridad se relaciona con el hecho de proteger a los empleados contra las lesiones causadas por accidentes relacionados con el trabajo. Dentro de la amplia definición de seguridad se incluyen factores relacionados con los



efectos de las lesiones provocadas por tensión continua y de la violencia en el lugar de trabajo y en la familia. La salud se refiere al hecho de que los empleados se mantengan libres de enfermedades físicas y emocionales. (MONDY, 2010, pág. 340)

Valores

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. (JIMENEZ, s.f.)

Sustentabilidad

Condición que garantiza que los objetivos e impactos positivos de un proyecto de desarrollo perduren de forma duradera después de la fecha de su conclusión. (PÉREZ, 2005)

Servicio social

Es una actividad eminentemente formativa y de servicio, es decir, por un lado afirma y amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad.

El Servicio Social es una estrategia educativa en su más amplio sentido, es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación y es también es un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional; así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario. (Universidad Autónoma de Sinaloa, s.f.).



CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.

3.1 Análisis FODA

Matriz FODA

Para continuar con el desarrollo de la investigación se realiza el estudio de la matriz FODA del Hospital Universitario del Río HOSPIRÍO S.A, de esta manera mediante el análisis de fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa se podrá determinar cuál es su situación estratégica en el tema de RSE.

Durante una entrevista con el Ing. Carlos Ludeña y el Dr. Luis Alberto Percy gerente general y director médico del hospital respectivamente, se logró determinar los principales aspectos estratégicos en materia de RSE con los que este cuenta, los mismos que se describen a continuación:

Oportunidades

- Desarrollo de nuevas especialidades y actitud innovadora
- Trabajo en red con el IESS y MSP.
- Desarrollo de un plan de medicación continúa.
- Ampliación de servicios externos de enfermería, como valoraciones pos hospitalización.
- Oportunidad de crecimiento en salud ocupacional en el área médica.

Amenazas

- Nuevos Hospitales.
- Competencia externa por precios.
- Competencia enfocada en servicio.
- Ofertas laborales para personal capacitado en el medio.



- Existencia de cadenas de farmacias locales y nacionales a bajos precios.

Fortalezas

- Infraestructura moderna y amplia con equipos médicos de última tecnología.
- Reconocimiento del hospital en el sur del país con Personal médico especialista con buen nombre.
- Compromiso de dirección para implementación de sistema de gestión de calidad.
- Normas de Seguridad del Paciente.
- Hospital universitario con voluntad de realizar una planeación estratégica y proyectarse a futuro.

Debilidades

- Falta de motivación general, reconocimientos e incentivos y falta de trabajo en equipo.
- Funcionamiento de equipos a medias.
- No hay una política de servicio, ni horarios adecuados de atención y Falta de personal para algunos cargos.
- Mal trato al personal y falta de liquidez para pago de obligaciones.
- Alta rotación de personal y personal mal seleccionado.

Luego de haber detallado brevemente los principales aspectos FODA del hospital se procede a aplicar matrices estratégicas tales como:

- Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)
- Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)
- Matriz de Perfil Competitivo (CPM)



- Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (QSPM)

Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Esta matriz principalmente evalúa como su nombre lo indica factores externos de la empresa es decir los que no dependen de la empresa sino de su entorno tales como: económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, gubernamentales, jurídicos, tecnológicos y competitivos.

La matriz EFE de esta investigación fue realizada de la siguiente manera:

1.- Se definieron los aspectos externos en tema de RSE que influyen en la empresa los cuales se clasificaron como oportunidades y amenazas.

2.- Posteriormente se precedió a dar un peso relativo a cada factor:

- 0,0 = No es importante
- 1,00 = Muy importante

3.- Luego de asignado el peso se procede a dar una calificación a cada factor de acuerdo a la percepción que se tiene del grado de eficacia que las estrategias utilizadas hayan surtido en dichos factores esta calificación varia de 1 a 4 siendo:

- 1= Respuesta Pobre
- 2= Respuesta Media
- 3= Respuesta Superior al Promedio
- 4= Respuesta Alta

4.- Por último se multiplica el peso por la calificación otorgada para obtener la calificación ponderada.

5.- Se suma el total de las calificaciones ponderadas para obtener el total ponderado de la organización.

EXTERNAL FACTOR EVALUATION (EFE) MATRIX

KEY EXTERNAL FACTORS		WEIGHT / PESO	RATING / CALIFICACION	WEIGHTED SCORE
OPPORTUNITIES/ OPORTUNIDADES				
1	Desarrollo de nuevas especialidades y actitud innovadora	0,10	4	0,40
2	Trabajo en red con el iess y msp	0,05	2	0,10
3	Desarrollo de un plan de medicacion continua	0,15	4	0,60
4	Ampliación de servicios externos de enfermería , como valoraciones pos hospitalización	0,10	4	0,40
5	Oportunidad de crecimiento en salud ocupacional en el area medica	0,05	3	0,15
6				0,00
7				0,00
THREATS/ AMENAZAS				
1	Nuevos Hospitales	0,10	1	0,10
2	Competencia externa por precios	0,15	3	0,45
3	Competencia enfocada en servicio	0,10	3	0,30
4	Ofertas laborales para personal capacitado en el medio	0,10	2	0,20
5	Existencia de cadenas de farmacias locales y nacionales a bajos precios	0,10	2	0,20
6				0,00
7				0,00
TOTAL		1,00		2,90
CLASIFICATION				
THE RESPONSE IS POOR / LA RESPUESTA ES POBRE		1		
THE RESPONSE IS AVERAGE / LA RESPUESTA ES MEDIA		2		
THE RESPONSE IS ABOVE AVERAGE / LA RESPUESTA ES SUPERIOR AL PROMEDIO		3		
THE RESPONSE IS SUPERIOR / LA RESPUESTA ES ALTA		4		

Tabla 3: Matriz de Evaluación de Factores Externos

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

El total ponderado más alto que una organización puede obtener independientemente del número de amenazas y oportunidades es del 4.0 que indica que la empresa está respondiendo muy bien a las oportunidades y amenazas del entorno en el que habita mientras que el promedio más bajo es de 1.0 que refleja que las estrategias aplicadas por la empresa para aprovechar las oportunidades y combatir las amenazas del medio no están surtiendo efecto y el total ponderado promedio aceptable de es de un 2.5

Conclusión matriz EFE

En la tabla anterior se puede observar que el total promedio del Hospital Universitario del Río Hospirío S.A es de 2,90 lo que nos indica que la empresa está sobre el promedio aceptable de la industria, es decir que las estrategias utilizadas por la empresa para aprovechar las oportunidades y reducir las amenazas están siendo eficientes como por ejemplo el plan de medicación continua que esta implementado el hospital el mismo que está aportando para mejorar la fidelización de los clientes así

como también para reforzar la imagen de servicio que este brinda, aspectos que son importantes a la hora de evaluar una empresa desde el punto de vista de Responsabilidad Social Empresarial.

Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Al elaborar una matriz EFI básicamente nos ayudará a realizar una auditoria interna de una empresa y a construir estrategias que nos servirá para evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, en esta matriz se considera más el sentido intuitivo que científico.

La matriz EFI de esta investigación fue realizada de la siguiente manera:

1.- Se listaron fortalezas y debilidades internas de la empresa relacionados con el tema de RSE.

2.- Se asignaron pesos a cada uno de los factores o aspectos utilizando el siguiente criterio:

- 0,0 = No es importante
- 1,00 = Muy importante

Considerando que la sumatoria total tiene que ser igual a 1.00.

3.- Luego de asignado el peso se procede a dar una calificación a cada aspecto para medir la debilidad mayor y menos y las fortalezas menores y mayores que tiene la organización, esta calificación varía de 1 a 4 siendo así:

- 1= Debilidad mayor
- 2= Debilidad menor
- 3= Fortaleza menor
- 4= Fortaleza mayor

4.- A continuación se multiplica el peso por la calificación otorgada para obtener la calificación ponderada.

5.- Por último se suma el total de las calificaciones ponderadas para obtener el total ponderado de la organización.

INTERNAL FACTOR EVALUATION (IFE) MATRIX				
KEY INTERNAL FACTORS		WEIGHT	RATING	WEIGHTED SCORE
STRENGTHS / FORTALEZAS				
1	Infraestructura moderna y amplia con equipos medicos de ultima tecnologia	0,10	4	0,40
2	Reconocimiento del hospital en el sur del pais con Personal medico especialista con buen nombre	0,05	3	0,15
3	Compromiso de direccion para implementacion de sistema de gestion de calidad	0,10	3	0,30
4	Normas de Seguridad del Paciente	0,10	4	0,40
5	Hospital universitario con voluntad de realizar una planeacion estrategica y proyectarse a futuro	0,10	4	0,40
6				0,00
7				0,00
WEAKNESSES / DEBILIDADES				
1	Falta de motivacion general, reconocimientos e insentivos y falta de trabajo en equipo	0,15	2	0,30
2	Funcionamiento de equipos a medias	0,10	1	0,10
3	No hay una politica de servicio, ni horarios adecuados de atencion y Falta de personal para algunos cargos	0,10	2	0,20
4	Mal trato al personal y falta de liquidez para pago de obligaciones	0,10	2	0,20
5	Alta rotacion de personal y personal mal seleccionado	0,10	2	0,20
6				0,00
7				0,00
TOTAL		1,00		2,65
CLASIFICATION				
MAJOR STRENGTH		4		
MINOR STRENGTH		3		
MINOR WEAKNESS		2		
MAJOR WEAKNESS		1		

Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos

Fuente: Hospital Universitario del Rio

Elaborado por: Las Autoras

Conclusión matriz EFI

En la matriz EFI el total ponderado varia de un mínimo de 1.00 a un máximo de 4.00, con un promedio aceptable de 2.5, en esta investigación se obtuvo un total ponderado de 2.65 que está por encima del promedio aceptable por lo que se puede decir que la empresa es fuerte internamente, debido a aspectos tan relevantes como la infraestructura del hospital que es moderna y amplia además de que cuenta también con equipos de última tecnología.

Matriz de perfil competitivo (CPM)

La matriz de perfil competitivo identifica a los principales competidores de la empresa así como también informa sobre las fortalezas y debilidades de estos, el cálculo de los pesos y es similar a la matriz EFE con la diferencia que el CPM puede contener aspectos internos como externos de la competencia.

Los resultados de la CPM facilita a las empresas la planeación de nuevas estrategias para poder ganar el mercado que pudo haber descuidado la competencia o a su vez reforzar las actuales estrategias para generar fidelidad en los clientes.



La matriz CPM de la presente investigación fue realizada de la siguiente manera:

1.- Como primer punto se identifica los principales competidores de la empresa.

2.- Luego se determinan los principales aspectos de éxito para la industria en general.

3.- Al igual que en la matriz EFE se asignan pesos a cada uno de los factores utilizando el mismo criterio:

- 0,0 = No es importante
- 1,00 = Muy importante

4.- Las calificaciones para cada uno de los factores se los asigna dependiendo si son una debilidad o fortaleza aplicando el siguiente criterio:

- 4= Fortaleza importante
- 3= Fortaleza menor
- 2= Debilidad menor
- 1= Debilidad importante

5.- Para cada competidor se multiplica el peso con la calificación para obtener el peso ponderado.

6.- Finalmente se suma la columna del peso ponderado de cada competidor.

COMPETITIVE PROFILE MATRIX / MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO							
CRITICAL SUCCESS FACTORS / FACTOR CLAVE DE ÉXITO		NUESTRA EMPRESA		COMPETIDOR No. 1 / Hosp. Sta Ines		COMPETIDOR No. 2 / Clinica Santa Ana	
		WEIGHT	RATING	Hosp Univ Rio	RATING	RATING	
1	UBICACIÓN	0,20	3	0,60	4	0,80	4
2	TRAYECTORIA Y RECONOCIMIENTO	0,20	3	0,60	4	0,80	4
3	PRECIOS	0,15	3	0,45	3	0,45	3
4	ESPECIALISTAS	0,20	4	0,80	4	0,80	3
5	ACTIVIDADES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	0,15	3	0,45	3	0,45	1
6	GESTION DE CALIDAD	0,10	3	0,30	3	0,30	2
				0,00		0,00	
				0,00		0,00	
TOTAL		1,00		3,20		3,60	
CLASIFICATION							
MAJOR STRENGTH			4				
MINOR STRENGTH			3				
MINOR WEAKNESS			2				
MAJOR WEAKNESS			1				

Tabla 5: Matriz de Perfil Competitivo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

Con los resultados obtenidos en la suma del peso ponderado de cada una de las columnas se podrá identificar al competidor más fuerte pues será el que haya obtenido un promedio más alto y de igual manera el competidor más débil será el que menos promedio obtuvo.

Conclusión matriz CPM

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior podemos identificar claramente al Hospital Santa Inés como el principal competidor del Hospital del Río siendo los factores más identificables la ubicación y la trayectoria pues lleva prestando sus servicios a la comunidad durante 48 años razón por la cual se justifica la preferencia de los clientes, por otro lado el competidor más débil es la clínica Santa Ana aunque la diferencia no es muy marcada en comparación con el Hospital del Río los factores como las actividades de Responsabilidad Social y la excelencia de profesionales tienen una calificación menor a la del Hospital Universitario del Río.

Matriz FODA

Es una herramienta de análisis y evaluación que se puede aplicar en cualquier situación y tipo de empresa. Al elaborar una matriz FODA es como si se realizara un análisis profundo de la situación de la empresa en donde se estudian los aspectos internos y externos que influyen en el funcionamiento de la misma como las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

La matriz para esta investigación fue realizada de la siguiente manera:

1.- Se listo todos los aspectos de la empresa, oportunidades, amenazas, debilidades y fortaleza.

2.-Luego se procedió a cruzar los aspectos internos con un externos y a formular estrategias para la empresa.

THE TOWS MATRIX / MATRIZ FODA			
		STRENGTHS / FORTALEZAS	WEAKNESSES / DEBILIDADES
	1	Infraestructura moderna y amplia con equipos médicos de última tecnología	1 Falta de motivación general, reconocimientos e incentivos y falta de trabajo en equipo
	2	Reconocimiento del hospital en el sur del país con Personal médico especialista con buen nombre	2 Funcionamiento de equipos a medias
	3	Compromiso de dirección para implementación de sistema de gestión de calidad	3 No hay una política de servicio, ni horarios adecuados de atención y Falta de personal para algunos cargos
	4	Normas de Seguridad del Paciente	4 Mal trato al personal y falta de liquidez para pago de obligaciones
	5	Hospital universitario con voluntad de realizar una planeación estratégica y proyectarse a futuro	5 Alta rotación de personal y personal mal seleccionado
	6		6
	7		7
OPPORTUNITIES / OPORTUNIDADES			
1	Desarrollo de nuevas especialidades y actitud innovadora	*Aprovechar el espacio y los equipos con los que cuenta el Hospital Universitario del Río para brindar atención especial a las personas de bajos recursos y a las que son remitidas del MSP y del IESS *Fomentar la publicidad de los servicios especiales que brinda el Hospital y de las normas de seguridad que aplica en la atención a sus pacientes para de esta manera dar a conocer la calidad de los servicios y la excelencia de sus profesionales.	* Implementar programas de incentivos económicos o de reconocimiento por la eficiencia y eficacia cumplida en el trabajo. * Ver la posibilidad de crear una alianza con un centro de control de tareas para los hijos de los empleados del hospital que requieran apoyo en este campo, los cuales contarán con un descuento especial. * Socializar la tarjeta de beneficios 24/7 para de esta manera optimizar el uso de los equipos que están funcionando a medias.
2	Trabajo en red con el IESS y MSP		
3	Desarrollo de un plan de medicación continua		
4	Ampliación de servicios externos de enfermería, como valoraciones pos hospitalización		
5	Oportunidad de crecimiento en salud ocupacional en el área médica		
6			
7			
THREATS / AMENAZAS			
1	Nuevos Hospitales	* Implementar una campaña de con el logo calidad a precios justos, beneficiando así al hospital y a sus clientes. * Gestionar una cultura de atención y excelencia de servicio al cliente * Evaluación de proveedores, selección de la mejor oferta y plazos de compra para el hospital.	*Gestionar un programa de talento humano en donde se seleccionara oportuna y correctamente al personal. * Revisar y corregir el presupuesto de nómina mensual, para dar prioridad a los pagos de sueldos de empleados * Implementar un programa de evaluación de Sueldos de los profesionales capacitados.
2	Competencia externa por precios		
3	Competencia enfocada en servicio		
4	Ofertas laborales para personal capacitado en el medio		
5	Existencia de cadenas de farmacias locales y nacionales a bajos precios		
6			
7			

Tabla 6: Matriz FODA

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

Conclusión Matriz FODA

Al realizar el cruce de factores internos con los externos obtuvimos estrategias competitivas que ayudaran a que el hospital a que sea una empresa líder y reconocida en el mercado, ya que cuenta con recursos importantes. Por



ejemplo una de esas estrategias seria aprovechar las instalaciones y equipos con los que cuenta para brindar una atención de calidad.

3.2 Descripción de actividades relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial del Hospital del Río.

3.2.1 Área de recursos humanos

Dentro de este departamento el hospital procura cumplir con leyes y reglamentos tales como: ingreso al IESS del trabajador desde el primer día de labores, pago de todos los beneficios sociales. En lo referente a salud laboral el hospital realiza un monitoreo periódico para prevenir y remediar los riesgos, también en los departamentos que requiere el hospital brinda capacitación oportuna para el correcto desempeño del trabajador.

Adicional a esto dentro de su plan estratégico anual el hospital tiene previsto:

- Aplicar un manual de seguridad laboral
- Implementar programas de salud que mejoren la calidad de vida de los trabajadores,
- Brindar capacitaciones permanentes para las diferentes áreas.

3.2.2 Atención al Cliente.

En lo que concierne a público externo, el hospital cuenta con una oficina de servicio al cliente en donde se brinda ayuda para consultas e información sobre los servicios que presta el hospital, en esta oficina se receptan también quejas y sugerencias.

En el año 2014 la institución obtuvo la certificación Mucho Mejor Ecuador, que es un reconocimiento a la calidad de los procesos médicos y asistenciales, siendo el Hospital Universitario del Río Hospirío S.A la primera casa de salud en obtener esta certificación.

3.2.3 Gestión Social

MISIÓN SOCIAL

Como hospital privado, mantienen siempre presente la misión social, como parte del mismo, trabajan conjuntamente con el Albergue Sagrada Familia para brindar apoyo a los familiares de los pacientes, quienes vienen de otras provincias y no tienen las posibilidades económicas para hospedaje, es por esto, que el albergue acoge a estas personas brindándoles techo y comida.

El Hospital Universitario del Río, ha hecho donaciones de menaje para equipar las habitaciones (almohadas, sábanas, cobijas, colchones, ropa y alimentos no perecibles).

CLOWN TERAPIA

Trabajan junto a la Fundación Juvenil Sonrisas, creada sin fin de lucro y con el ánimo de llevar el programa Terapia de la Risa, la misma que se ha aplicado en el Hospital Universitario del Río a los diferentes pacientes sin importar su edad. Así se ha logrado fomentar en la Institución la labor del CLOWN TERAPEÚTICO.

Gracias a este trabajo conjunto se puede trabajar con nuestros pacientes, acompañantes y trabajadores de la salud.

MISIÓN HUMANITARIA

El Hospital Universitario del Río, Fundación Jefferson Pérez, Universidad del Azuay y la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Cuenca continúan trabajando conjuntamente en el proyecto de ayuda social, Misión Humanitaria desde el año 2011, la finalidad de este plan de trabajo es atender a personas de escasos recursos económicos, brindándoles gratuitamente chequeos médicos y cirugías.

Para estas misiones se cuenta con la presencia de médicos extranjeros especialistas en:

- **Cirugía general.**
- **Otorrinolaringología.**
- **Cirugía plástica y reconstructiva.**



Mismos que han realizado los siguientes tipos de cirugías:

- **Labio y paladar hendido.**
- **Corrección de secuelas por quemaduras.**
- **Cirugías de hernia y patología de área abdominal.**
- **Cirugías de nariz y senos paranasales.** (Hospital del Río Hospirío S.A., 2014)

3.2.4 Gestión ambiental

El hospital al brindar servicios de salud no trabaja con productos tóxicos o dañinos, y cuenta con un programa de manejo y disposición de los desechos biopeligrosos.

3.2.5 Diagnóstico de la situación de Responsabilidad Social Empresarial, en los departamentos de recursos humanos, servicio al cliente y de compras.

Con el objetivo de recolectar más información acerca de las actividades que realiza el hospital en materia de RSE se procedió a realizar un diagnóstico de los departamentos de compras, servicio al cliente y recursos humanos el mismo que se aplicó a sus respectivos jefes.

Departamento de Recursos Humanos

Jefe: Ing. Diana Cristina Aguilar Marcilla

PÚBLICO INTERNO

	Esto ha sido implementado en mi empresa.			Si su respuesta es sí. Especifique cómo implementa estos aspectos
	SI	EN PARTE	NO	
SEGURIDAD LABORAL				
Se han identificado los riesgos laborales con respecto a la seguridad de los trabajadores.	X			Se han identificado, notificado y entregado aspectos de protección.
Se evalúa periódicamente los riesgos laborales en la empresa.	X			Se realiza monitoreo.



Se ha elaborado un manual de seguridad laboral.		X		No se aprueba aún. Se cuenta con el documento armado
Se realiza programas de capacitación a los trabajadores sobre los riesgos en seguridad de la empresa.	X			Mediante planificación.
Se informa sobre la cantidad de accidentes que han ocurrido en cada año.	X			Mediante informes e indicadores.
Se establecen programas de reinserción de los trabajados que han sufrido un accidente.			X	No estamos expuestos a accidentes de esa gravedad.
SALUD				
Cuenta con un ambiente agradable y saludable para trabajar.	X			
Promueve y exige hábitos saludables al interior de la empresa.			X	
Se implementan programas de salud que mejoren la calidad de vida de los trabajadores.			X	Es un proyecto para este año.
Se encuentran todos los empleados afiliados al IESS de acuerdo a las exigencias legales.	X			En el proceso de ingreso a laborar se los afilia de acuerdo a las exigencias legales.
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
Se diseña programas de capacitación que permita la formación de todo el personal.			X	Hay procesos que deben implementarse... con capacitación.
Se involucra al personal en el diseño del programa de capacitación.	X			Se piensa hacer una vez que se proceda con este tema.
Existen mecanismos para promover y facilitar el acceso a capacitación del personal.		X		
Se realiza seguimientos permanentes a la implementación de las capacitaciones.			X	Es el proyecto para este año.
CONTRATACIÓN DE PERSONAL				
Existen políticas de contratación establecidas bajo principios transparentes e igualitarios.	X			

Las políticas de contratación son conocidas por todos los miembros de la empresa.		X		
Se cuenta con sistemas de promociones y planes de carrera claros y transparentes.			X	
Se cumple con la prohibición de contratar a menores de edad.	X			
CONCILIACIÓN ENTRE TRABAJO Y FAMILIA				
Se cumple con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, además de los permisos exigidos por la ley como son: maternidad, salud, etc.	X			
Vela por que el cumplimiento de las metas laborales no interfiera con la vida personal de los trabajadores.		X		
Realiza programas en los que los trabajadores integran a sus familias.		X		
DIVERSIDAD				
Se tiene establecida una política basada en los principios de diversidad y no discriminación.		X		No está establecida pero se realizan las cosas de esa manera.
Se cumple con la exigencia legal de la incorporación de personas con capacidades especiales a la empresa.	X			
Existen mecanismos orientados a prevenir la discriminación dentro de la empresa.			X	
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES				
Cuenta con políticas claras de beneficios que describan todos los beneficios que otorga la empresa en distintos ámbitos.	X			
Informa a los miembros de la empresa acerca de los beneficios y tiene procedimientos claros para su acceso.	X			
Realiza el pago de remuneraciones justas al personal de acuerdo a las disposiciones legales gubernamentales.	X			
TOTALES	14	6	7	



Resultados

RESPUESTA	UBICACIÓN	N° RESPUESTAS AFIRMATIVAS
12 – 27	EXCELENTE	14
6–11	SATISFACTORIO	
1 – 5	NO SATISFACTORIO	

Tabla 7: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de recursos humanos del Hospital

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

Departamento de Servicio al Cliente

Jefe: Alexandra Nereida Arial Paredes

CLIENTES

	Esto ha sido implementado en mi empresa			Si su respuesta es sí. Especifique cómo implementa estos aspectos
	SI	EN PARTE	NO	
SATISFACCION DE LOS CLIENTES				
Capacita a los trabajadores en cuanto a atención al cliente.	X			Socializando convenios y de estrategias atención.
Establece canales de comunicación y diálogo eficiente con los clientes con el fin de determinar los niveles de satisfacción, resolviendo reclamos y recibiendo sugerencias.	X			
Analiza periódicamente los niveles de satisfacción, reclamos y sugerencias de los clientes respecto a los productos o servicios. Implementa medidas correctivas.	NO	RESPONDE		
Establece un sistema orientado a la reposición o cambio de productos defectuosos.	X			
Fomenta prácticas de consumo responsable, dando a conocer la importancia del uso de productos realizados bajo procedimientos ambientalmente adecuados o que tengan menor impacto ambiental.	NO	RESPONDE		
Desarrolla un proceso de mejoramiento continuo de servicio de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes.	X			

Departamento de Seguridad y Salud

Jefe: Diana Carolina Camacho Torres

**KARINA BERNAL
TANIA SARMIENTO**

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Se asegura de que los productos o servicios no sean perjudiciales para los consumidores ni el medio ambiente. Evaluando posibles riesgos y efectos.	X			Residuos peligrosos: se mantiene un programa de manejo y disposición de los desechos biopeligrosos.
Se cuenta con programas de mejoramiento continuo en los procesos de elaboración de los productos.	X			Ingeniería de procesos.
Los productos y servicios cuentan con las normas exigidas por la ley (ISO 9000)		X		Tramite de estandarización, se obtuvo la certificación de MUCHO MEJOR ECUADOR
Utiliza productos o sustancias prohibidas por la ley.			X	
Se informa de forma clara sobre el correcto uso de los productos y sobre sus riesgos.			X	

Departamento de Marketing

Jefe: Cristian Esteban Sacoto Cabrera

POLÍTICAS DE PUBLICIDAD				
Se publicita el producto o servicio con ética, objetividad evitando exagerar sus potencialidades y manifestando sus riesgos.	X			
Se generan mecanismos de regulación interna en cuanto a publicidad.		X		
Se realiza publicidad de forma responsable y ética que fomente una competencia sana.	X			
TOTALES	8	2	2	

Resultados

RESPUESTA	UBICACIÓN	N° RESPUESTAS AFIRMATIVAS
10 – 14	EXCELENTE	
5 – 9	SATISFACTORIO	8
1 – 4	NO SATISFACTORIO	

Tabla 8: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de clientes

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

Departamento de Compras

Jefe: Fanny Elizabeth Bojorque Cordero

PROVEEDORES

	Esto ha sido implementado en mi empresa			Si su respuesta es sí. Especifique cómo implementa estos aspectos
	SI	EN PARTE	NO	
DESARROLLO DE PROVEEDORES				
Mantiene un registro completo de todos los proveedores.	X			
Al momento de seleccionar un proveedor sabe si este cumple con todo el marco legal y tributario	X			
Se informa a los proveedores los procedimientos y normas con las que usted trabaja	X			
Se cuenta con políticas establecidas de pagos a los proveedores			X	
Toda transacción realizada con sus proveedores es debidamente documentada, es decir cuenta con documentos de soporte.		X		
Se informa a los miembros de la empresa sobre la relación comercial y social que mantiene con sus proveedores.	X			

Se establecen canales de comunicación que garanticen un diálogo permanente con los proveedores para llevar a cabo proyectos (gestión ambiental, mejoramiento tecnológico, etc.) y para analizar y medir su grado de satisfacción	NO	PROCEDE		
Se establecen contratos con proveedores de la localidad o cercanos geográficamente.	X			
Mantiene contratos con proveedores de pequeñas y medianas empresas.	X			
La empresa promueve la generación de redes de cooperación con empresas similares para obtener mayor desarrollo económico y social en la comunidad.	X			
Se realizan reuniones con sus proveedores para conocer sobre la implantación de RSE en sus empresas.	X			
ASPECTOS LABORALES				
Se tiene establecido requisitos mínimos de trabajo con sus proveedores, como por ejemplo: no tener trabajando a menores de edad, ni exista discriminación del personal.	NO	PROCEDE		
Conoce si sus proveedores brindan un buen ambiente de trabajo a sus empleados	X			
La empresa exige a los proveedores que cumplan con lo establecido en el código de trabajo dentro de sus empresas.	NO	PROCEDE		
TOTAL	9	1	1	

Resultados

RESPUESTA	UBICACIÓN	Nº RESPUESTAS AFIRMATIVAS
10 – 14	EXCELENTE	
5 – 9	SATISFACTORIO	9
1 – 4	NO SATISFACTORIO	

Tabla 9: Diagnóstico de la situación actual en RSE en el departamento de compras

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 Tipos y métodos de estudio

Para el presente estudio se utilizará un tipo de investigación concluyente que consiste básicamente en tomar decisiones en base a lo que ocurre y como se maneja el mercado, esto será de mucha importancia para la elaboración de las estrategias del plan de responsabilidad social, el método más adecuado para el estudio es el de la investigación descriptiva mediante un muestro aleatorio simple que consiste básicamente en encuestas a clientes y empleados.

Recolección de datos

Fuentes primarias

La principal herramienta que utilizaremos para la recolección de información será una encuesta que estará dirigida a dos grupos de interés de la empresa: clientes y empleados.

Fuentes secundarias

Adicionalmente se recolectará la información de textos, biblioteca virtual, y documentos del INEC y de la Superintendencia de Compañías que nos ayudara a realizar el estudio y análisis correcto.

3.3.2 Población y muestra

3.3.2.1 Clientes

3.3.2.1.1 Tamaño de la muestra

Prueba Piloto

Como primer paso para determinar el tamaño de la muestra se diseña un cuestionario denominado prueba piloto, el cual permitirá conocer si el

instrumento de estudio a aplicarse (encuesta) es comprensible y si consta de las preguntas adecuadas para la investigación, además esta prueba contribuirá a identificar la probabilidad de ocurrencia (p) y no ocurrencia (q).

Se realiza una prueba piloto de 21 encuestas en donde la pregunta filtro para obtener la probabilidad de ocurrencia es:

¿Usted consumiría los servicios prestados por el Hospital Universitario del Río con mayor satisfacción si supiera que este brinda ayuda social y cuida del medio ambiente?

SI	
NO	
LE ES INDIFERENTE	

Los datos obtenidos de la tabulación de la pregunta filtro son los siguientes:

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	17	80,95%
NO	0	0%
LE ES INDIFERENTE	4	19,05%
TOTAL	21	100%

Tabla 10: Tabulación pregunta filtro

Fuente: Hospital Universitario del Río

Elaborado por: Las Autoras

A la opción le es indiferente se le otorga un porcentaje de ocurrencia del 50% y un porcentaje de fracaso del 50% para poder realizar el muestreo aleatorio simple ya que se necesita de dos valores uno de éxito y otro de fracaso; quedando el análisis de la siguiente manera:

$$19,05 * 50 \% = 9,52 \%$$

Este valor se le suma al valor afirmativo para obtener el porcentaje de ocurrencia (p):



$$80,95\% + 9,52\% = 90,47\%$$

La diferencia del resultado anterior con el 100% corresponde a la probabilidad de no ocurrencia (q):

$$100\% - 90,47\% = 9,53\%$$

Por lo tanto el porcentaje de personas que consumirían los servicios prestados por el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A con mayor satisfacción si supieran que este brinda ayuda social y cuida el medio ambiente es del 90,47% (p) y los que no lo harían es el 9,53% (q).

Luego de obtenidos los datos anteriores para el cálculo del tamaño de la muestra viviendas se obtiene de la página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del último censo de población y vivienda efectuado en el año 2010 ANEXO 1.

Según la fuente del Inec el número de viviendas registradas en la zona urbana de la ciudad de Cuenca en el censo del año 2010 es de 105100, cifra que se utilizara en la presente investigación como el tamaño del universo de estudio.

Con los datos obtenidos anteriormente se procede a aplicar la fórmula del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot pqN}{Ne^2 + Z^2 \cdot pq}$$

Donde:

N= Población total de la investigación que en este caso son el número de viviendas de la zona urbana de la ciudad de Cuenca es igual a 105100.

p = Es la probabilidad de éxito que es 90,47%

q = Es la probabilidad de fracaso que es 9,53%

Z = Es el nivel de confianza de la investigación, para este estudio se considera un grado de confianza del 95%, el cual de acuerdo a las tablas de estadística de la distribución Z corresponde a un valor de 1,96.

e = Es el margen de error permisible, para el presente estudio se considera un 5%.

Por lo tanto con la formula descrita anteriormente se obtiene los siguientes datos:

n=	$(1,96)^2 \cdot (0,9047)(0,0953)(105100)$
	$((105100)(0,05)^2) + (1,96)^2$
	$(0,9047)(0,0953)$
	n= 132 Encuestas

3.3.2.1.2 Formato de encuestas.

Para la presente investigación se diseñó una encuesta que consta de 10 preguntas fundamentales cerradas y de opción múltiple, con las cuales se procedió a medir: preferencias y calidad en los servicios de salud a nivel general; el porcentaje de aceptación y fidelidad de los clientes hacia el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A., así como también el grado de conocimiento sobre aspectos de ayuda social que ha brindado o brinda el Hospital a la ciudadanía.

Dicha encuesta se realizó al azar en distintos lugares y en diferentes fechas, la misma estuvo estructurada de la siguiente manera:



ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nombre: _____

Fecha: _____

Teléfono: _____

1.- ¿Seleccione en cuál de las siguientes casas de salud de la ciudad de Cuenca ha acudido usted para atención médica?

Clínica Santa Inés	<input type="text"/>	1	Clínica Santa Ana	<input type="text"/>	4
Clínica Latino	<input type="text"/>	2	Universitario del Río	<input type="text"/>	5
Otras	<input type="text"/>	3			

2.- ¿En una escala del 1 al 3 (siendo 1 Buena, 2 Regular, 3 Malo) califique la atención que usted recibió en las casas de salud mencionadas

Clínica Santa Inés	<input type="text"/>	1	Clínica Santa Ana	<input type="text"/>	4
Clínica Latino	<input type="text"/>	2	Universitario del Río	<input type="text"/>	5
Otras	<input type="text"/>	3			

3.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted importante cuando es atendido en dichas casas de salud? (Puede escoger más de una opción).

Servicios y Atención	<input type="text"/>	1	Infraestructura	<input type="text"/>	4
Excelencia de profesionales	<input type="text"/>	2	Tecnología	<input type="text"/>	5
Precio	<input type="text"/>	3			

4.- ¿Según su percepción cuál de las siguientes casas de salud cree que han contribuido con ayuda o beneficios para la sociedad durante los 2 últimos

Clínica Santa Inés	<input type="text"/>	1	Clínica Santa Ana	<input type="text"/>	4
Clínica Latino	<input type="text"/>	2			
Ninguna	<input type="text"/>	3			

5.- ¿Es usted o alguno de su familiares clientes habituales del Hospital del Río o han acudido alguna vez para ser atendidos?

SI	<input type="text"/>	1
NO	<input type="text"/>	2

Si su respuesta es negativa continúe con la pregunta 8.



6.- ¿Cuál es la razón por la cual Ud. y/o sus familiares han acudido para ser atendidos en el Hospital del Río?

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Calidad en los Servicios | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Recomendación | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Seguros de Salud Privados | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Transferencias y/ o convenios con otras instituciones de salud | <input type="checkbox"/> | 4 |

7.- ¿Cuál de las siguientes opciones para usted son las más importantes para regresar a utilizar los servicios del Hospital Universitario del Río luego de su

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| El diagnóstico del médico fue el correcto | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Le gusto la atención recibida | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Precio adecuado por la atención | <input type="checkbox"/> | 3 |

8.- ¿Sabe usted o ha escuchado si el Hospital Universitario del Río ha realizado algún tipo de ayuda social?

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| NO | <input type="checkbox"/> | 1 |
| SI | <input type="checkbox"/> | 2 |

CUALES

9. ¿Qué acciones cree Ud. que ayudarían al Hospital del Río para dar un correcto cumplimiento del tema de ayuda o beneficio social? (Puede escoger más de una opción)

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Convenios con Fundaciones para ayuda en el tema de salud. | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Proyectos para el cuidado del medio ambiente. | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Cumplir con las leyes y reglamentos que benefician a los empleados. | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Fomentar proyectos que ayuden al desarrollo de las comunidades en el medio en el que opera el Hospital. | <input type="checkbox"/> | 4 |
| | <input type="checkbox"/> | 5 |
| | <input type="checkbox"/> | 6 |

10.- ¿Usted consumiría los servicios prestados por el Hospital Universitario del Río con mayor satisfacción si supiera que este brinda ayuda social y cuida del medio ambiente?

- | | | |
|-------------------|--------------------------|---|
| SI | <input type="checkbox"/> | 1 |
| NO | <input type="checkbox"/> | 2 |
| LE ES INDIFERENTE | <input type="checkbox"/> | 3 |

Grafico 10: Encuesta clientes.

Elaborado por: Las autoras

3.3.2.1.3. Tabulación, análisis e interpretación de las encuestas.

Luego de realizadas las 132 encuestas a diferentes personas de la ciudad de Cuenca se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1

1.- ¿Seleccione en cuál de las siguientes casas de salud de la ciudad de Cuenca ha acudido usted para atención médica?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	%	
Competencia Casas de Salud ^a	Clínica Santa Inés	50	25,0%	37,9%
	Clínica Latinoamericana	18	9,0%	13,6%
	Clínica Santa Ana	27	13,5%	20,5%
	Hospital Universitario del Rio Hospirío	26	13,0%	19,7%
	Otras	79	39,5%	59,8%
Total		200	100,0%	151,5%

Tabla 11: Encuestas clientes pregunta 1

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

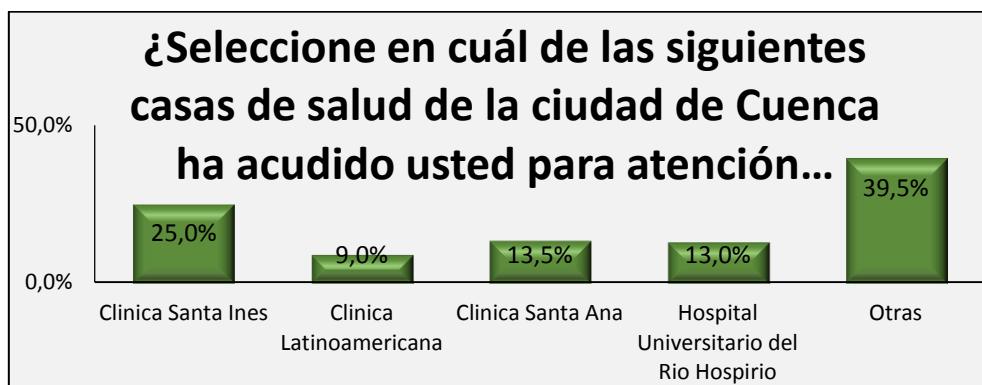


Grafico 11: Encuesta clientes pregunta 1

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

Del 100% de encuestados el 39,5% afirma que ha acudido a otras casas de salud para recibir atención médica entre las opciones están: IESS, Hospital Regional Vicente Corral Moscoso, Subcentros de Salud entre otros.

Adicionalmente se constata que apenas el 13% del total de encuestados han acudido al HUR (Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A), lo cual nos da a conocer que dentro de todas las opciones a elegir esta se encuentra en el cuarto lugar de preferencia de los clientes.

Pregunta 2

2.- ¿En una escala del 1 al 3 (siendo 1 Buena, 2 Regular, 3 Malo) califique la atención que usted recibió en las casas de salud mencionadas anteriormente?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	%	
Calificación Calidad	Bueno	117	58,5%	88,6%
	Regular	65	32,5%	49,2%
	Malo	14	7,0%	10,6%
	No responde	4	2,0%	3,0%
Total		200	100,0%	151,5%

Tabla 12: Encuesta clientes pregunta 2

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

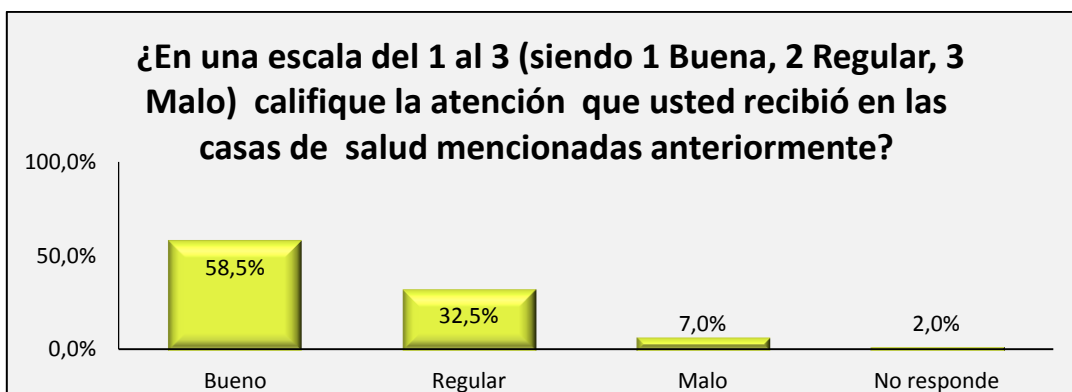


Grafico 12: Encuesta clientes pregunta 2

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

Con respecto a la calidad del servicio recibido en general en las distintas casas de salud el 58,5 % considera que la atención es de buena calidad, el 32,5 lo considera regular mientras que el 7% califica como mala la atención recibida y un 2% se abstiene de responder.

Pregunta 3

3.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted importante cuando es atendido en dichas casas de salud?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Aspectos Importantes	Servicios y Atención	94	26,0%	71,2%
	Excelencia de Profesionales	100	27,7%	75,8%
	Precio	64	17,7%	48,5%
	Infraestructura	39	10,8%	29,5%
	Tecnología	64	17,7%	48,5%
Total		361	100,0%	273,5%

Tabla 13: Encuesta clientes pregunta 3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

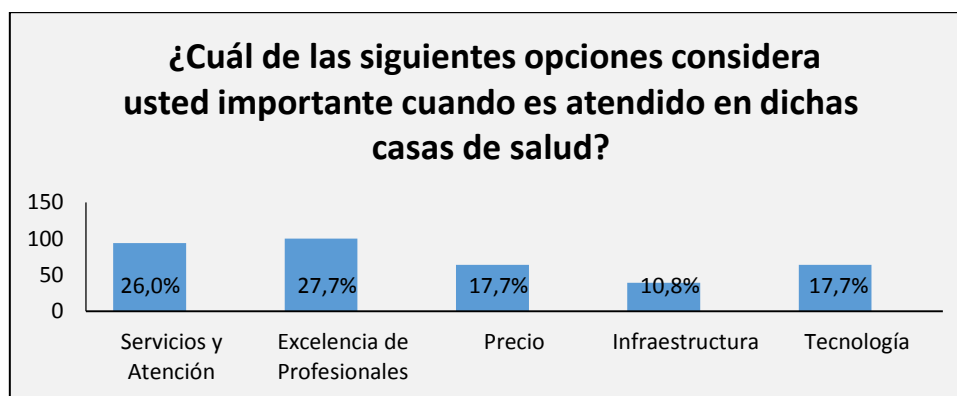


Grafico 13: Encuesta clientes pregunta 3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

En cuanto a las preferencias para la utilización de los servicios los puntajes más altos considerados por los encuestados es: la excelencia de profesionales con un 27.7%, los servicios y atención con un 26%, el 17.7% considera importante el precio y tecnología y finalmente un 10.8% la infraestructura.

Pregunta 4

4.- ¿Según su percepción cuáles de las siguientes casas de salud cree que han contribuido con ayuda o beneficios para la sociedad durante los 2 últimos años?

	Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Clínica Santa Inés	24	18,2	18,2	18,2
Clínica Latino	5	3,8	3,8	22
Clínica Santa Ana	9	6,8	6,8	28,8
Ninguna	91	68,9	68,9	97,7
No responde	3	2,3	2,3	100
Total	132	100	100	

Tabla 14: Encuesta clientes pregunta 4

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

¿Según su percepción cuál de las siguientes casas de salud cree que han contribuido con ayuda o beneficios para la sociedad durante los 2 últimos años?

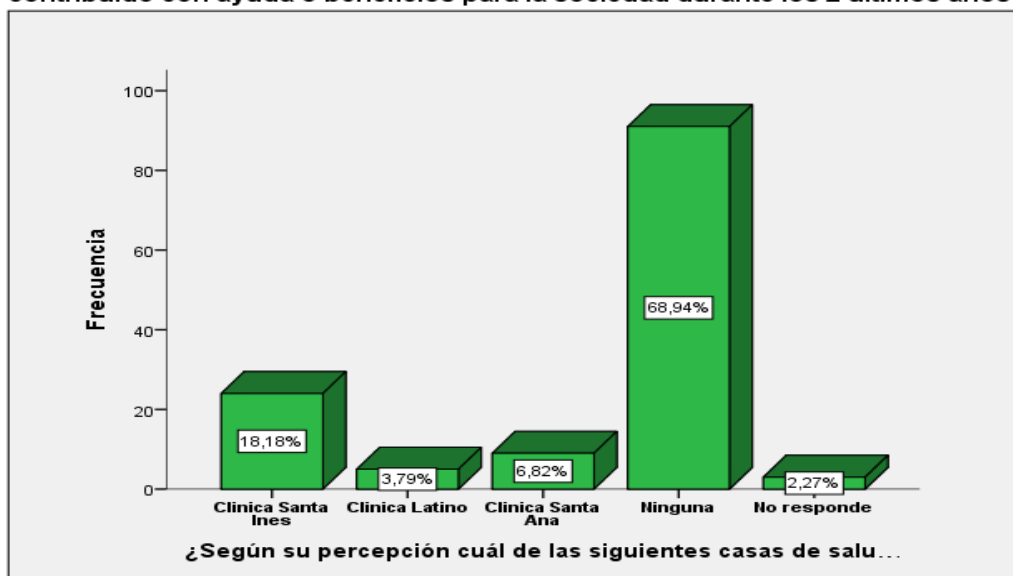


Grafico 14: Encuesta clientes pregunta 4

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

En el gráfico se puede interpretar que un 68.94% considera que ninguna casa de salud ha contribuido con ayuda social para la sociedad, seguido por un 18.18% que considera que la Clínica Santa Inés si ha brindado ayuda social y en menor porcentaje la clínica Latinoamericana y la Clínica Santa Ana con un 3,79% y 6.82% respectivamente.

Pregunta 5

5.- ¿Es usted o alguno de su familiares clientes habituales del Hospital del Río o han acudido alguna vez para ser atendidos?

	Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	54	41,7	41,7	41,7
No	78	58,3	58,3	100
Total	132	100	100	

Tabla 15: Encuesta clientes pregunta 5

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

¿Es usted o alguno de su familiares clientes habituales del Hospital del Río o han acudido alguna vez para ser atendidos?

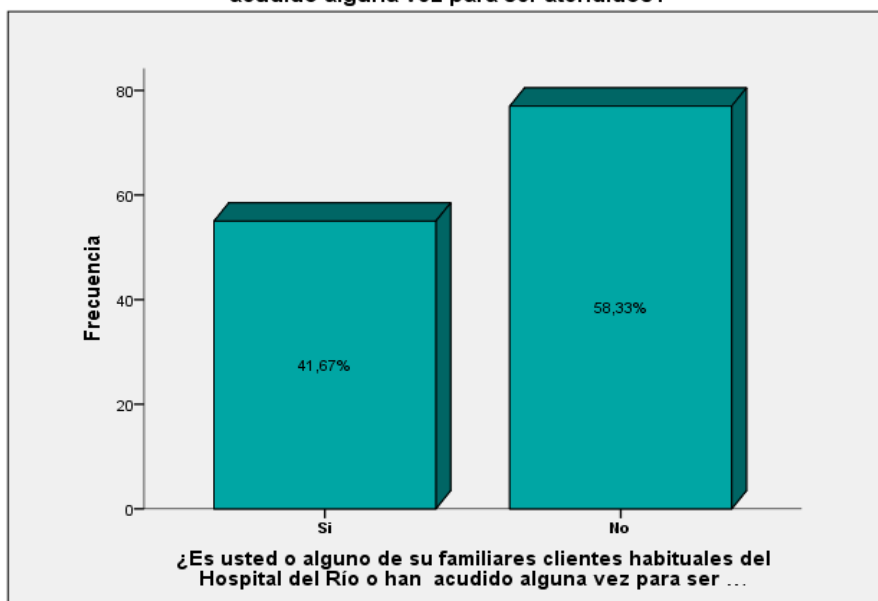


Grafico 15: Encuesta clientes pregunta 5

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

De un total de 132 encuestas el 41,67 % afirma haber ido o acudido con algún familiar para recibir atención en el Hospital del Río, mientras que el 58.33% no ha ido al hospital para atención médica.

Pregunta 6

6.- ¿Cuál es la razón por la cual Ud. y/o sus familiares han acudido para ser atendidos en el Hospital del Río?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Fidelidad	Calidad en los servicios	11	20,4%	20,8%
	Recomendación	24	44,4%	45,3%
	Seguros de salud privados	5	9,3%	9,4%
	Transferencias y/ o convenios con otras instituciones de salud	14	25,9%	26,4%
	Total	54	100,0%	101,9%

Tabla 16: Encuesta clientes pregunta 6

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

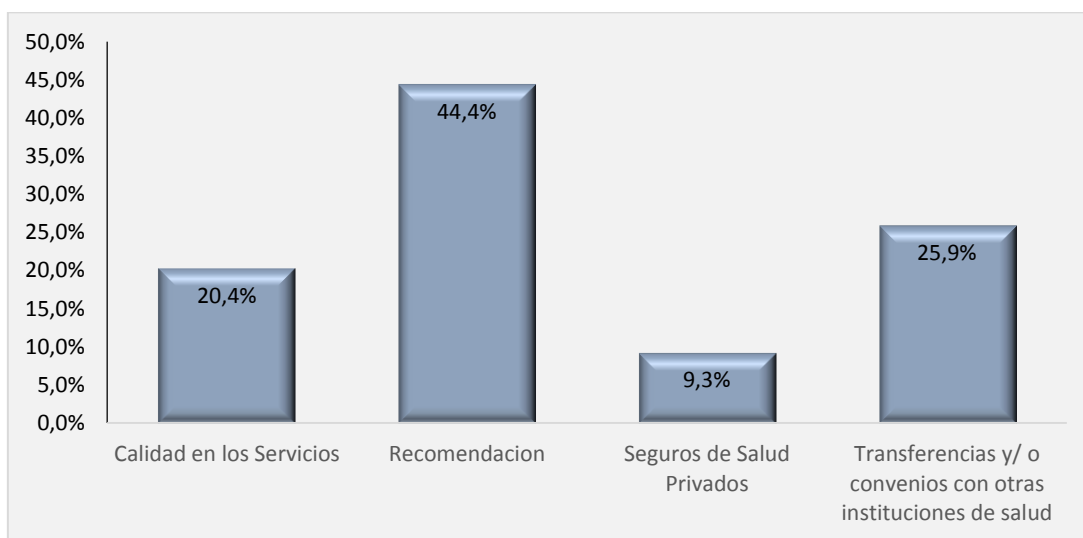


Grafico 16: Encuesta clientes pregunta 6

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

En el gráfico se puede observar que un 44.4% han acudido al hospital para recibir atención medica por recomendación de terceras personas, el 25.90% afirma que han acudido por tranferencias y/o convenios con otras instituciones de salud, el 20.40% por la calidad en los servicios y un 9.3% han sido refereridos por seguros de salud privados.

Pregunta 7

7.- ¿Cuáles de las siguientes opciones para usted son las más importantes para regresar a utilizar los servicios del Hospital Universitario del Río luego de su primera consulta?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Razones para regresar	El diagnóstico del médico fue el correcto	27	45,8%	71,1%
	Le gusto la atención recibida	23	39,0%	60,5%
	Precio adecuado por la atención	7	11,9%	18,4%
	Sin respuesta	2	3,4%	5,3%
Total		59	100,0%	155,3%

Tabla 17: Encuesta clientes pregunta 7

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

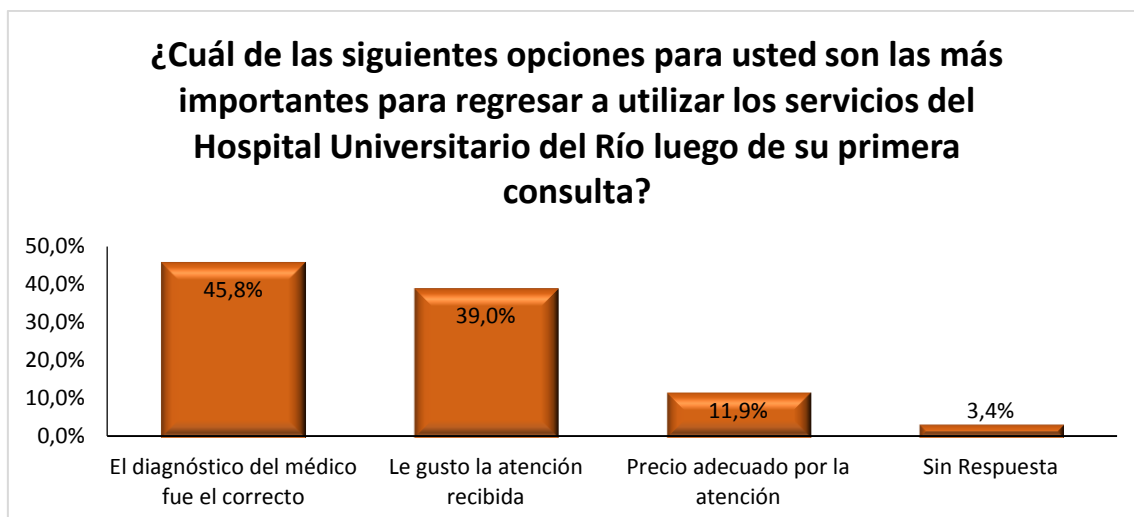


Grafico 17: Encuesta clientes pregunta 7

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

De acuerdo a experiencias vividas por los clientes encuestados del Hospital Universitario del Río el 45.8% sostiene que regresaría a utilizar los servicios del Hospital por que el diagnóstico del médico fue el correcto, el 39% regresaría por que le gusto la atención recibida, mientras a un 11.9% le parece que el precio fue adecuado y el 3.4% no dio respuesta alguna.

Pregunta 8

8.- ¿Sabe usted o ha escuchado si el Hospital Universitario del Río ha realizado algún tipo de ayuda social?

Conoce si el HUR realiza o ha realizado ayuda social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No responde	4	3,0	3,0	3,0
	Si	10	7,6	7,6	10,6
	No	118	89,4	89,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Tabla 18: Encuesta clientes pregunta 8

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

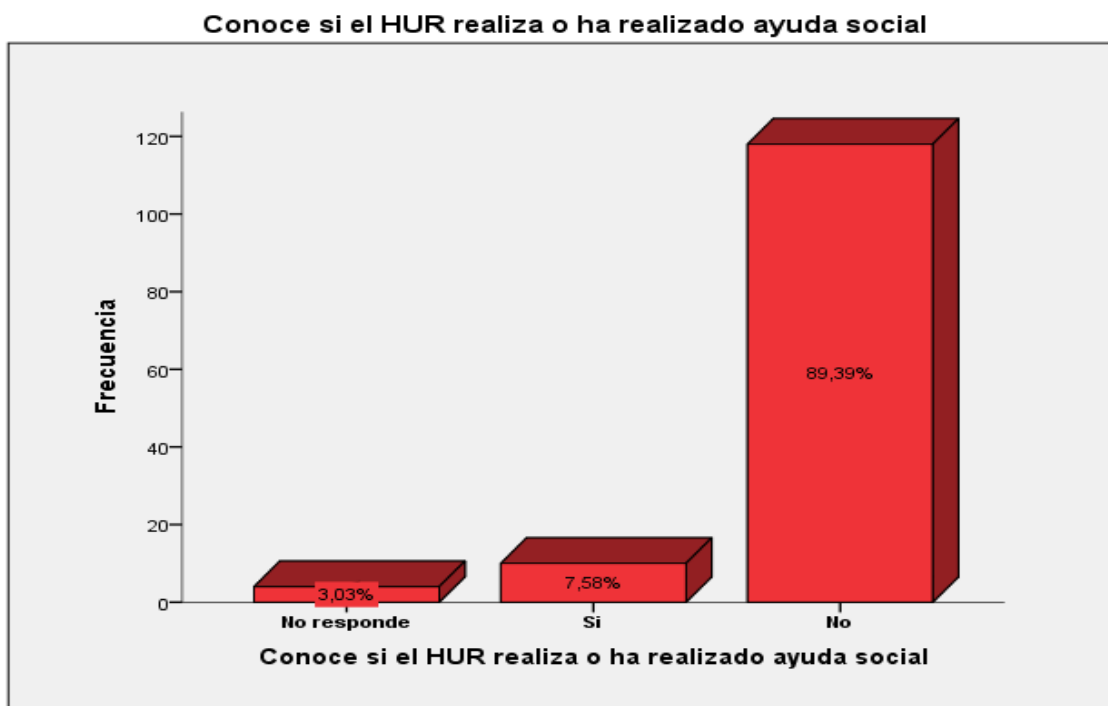


Grafico 18: Encuesta clientes pregunta 8

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

En el gráfico podemos observar que el 89,39% de los encuestados no conoce ni ha escuchado que el Hospital Universitario del Río Hospirío realice o haya realizado obras con fin social, mientras que el 7,58% afirma si estar al tanto de obras que ha realizado el hospital y finalmente un 3,03% se abstiene de responder.

Pregunta 9

9. ¿Qué acciones cree Ud. que ayudarían al Hospital del Río para dar un correcto cumplimiento del tema de ayuda o beneficio social?



Pregunta 9

		Respuestas	Porcentaje de casos
		Porcentaje	
Acciones	Convenios con fundaciones para ayuda en el tema de salud.	45,9%	76,5%
	Proyectos para el cuidado del medio ambiente.	13,6%	22,7%
	Cumplir con las leyes y reglamentos que beneficien a los empleados.	14,5%	24,2%
	Fomentar proyectos que ayuden al desarrollo de las comunidades en el medio en el que opera el hospital	20,9%	34,8%
	No contesta	5,0%	8,3%
Total		100,0%	166,7%

Tabla 19: Encuesta clientes pregunta 9

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

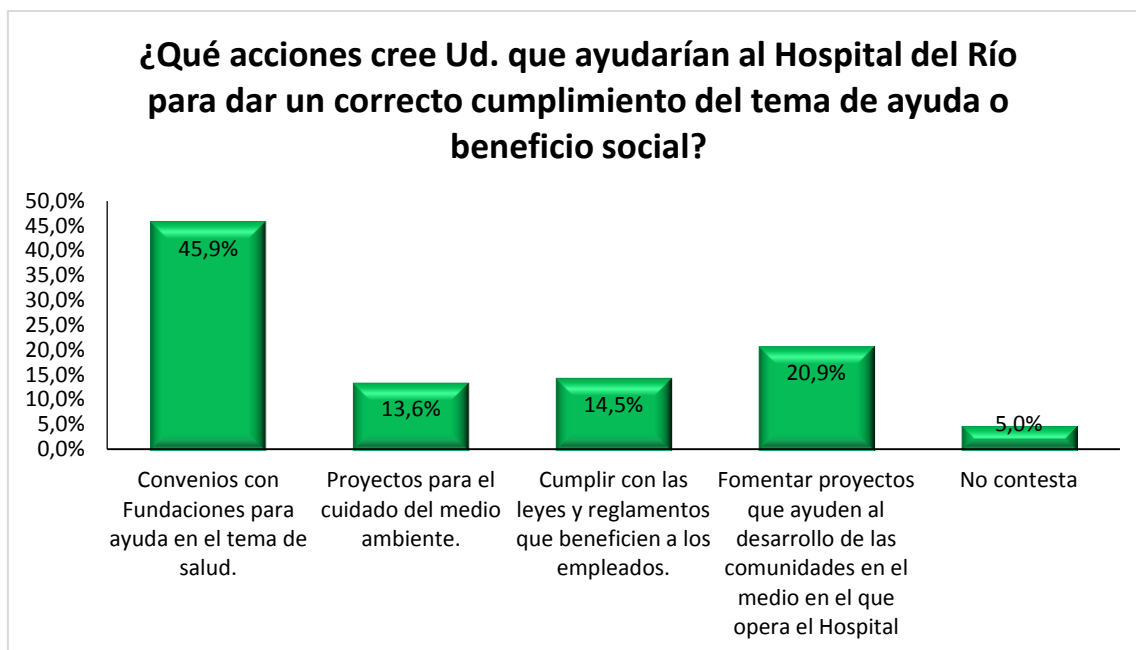


Grafico 19: Encuesta clientes pregunta 9

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

Según criterio de las personas encuestadas el 45,90% coincide en que la principal acción que le pueda ayudar al Hospital universitario del Río para dar un correcto cumplimiento del tema de ayuda social es haciendo convenios con fundaciones para ayuda en el tema de salud, en cambio un 20,90% opina q sería mejor si fomentaran proyectos que ayuden al desarrollo de las comunidades en el medio en el que opera el hospital, un 14.5% respondió que ayudaría el cumplir con las leyes y reglamentos que benefician a los empleados, y finalmente un 13,60% cree que sería más conveniente realizar proyectos para el cuidado del medio ambiente.

Pregunta 10

10.- ¿Usted consumiría los servicios prestados por el Hospital Universitario del Río con mayor satisfacción si supiera que este brinda ayuda social y cuida del medio ambiente?

Pregunta 10

Indiferente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30	22,7	22,7	22,7
Si	93	70,5	70,5	93,2
No	9	6,8	6,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Tabla 20: Encuesta clientes pregunta 10

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

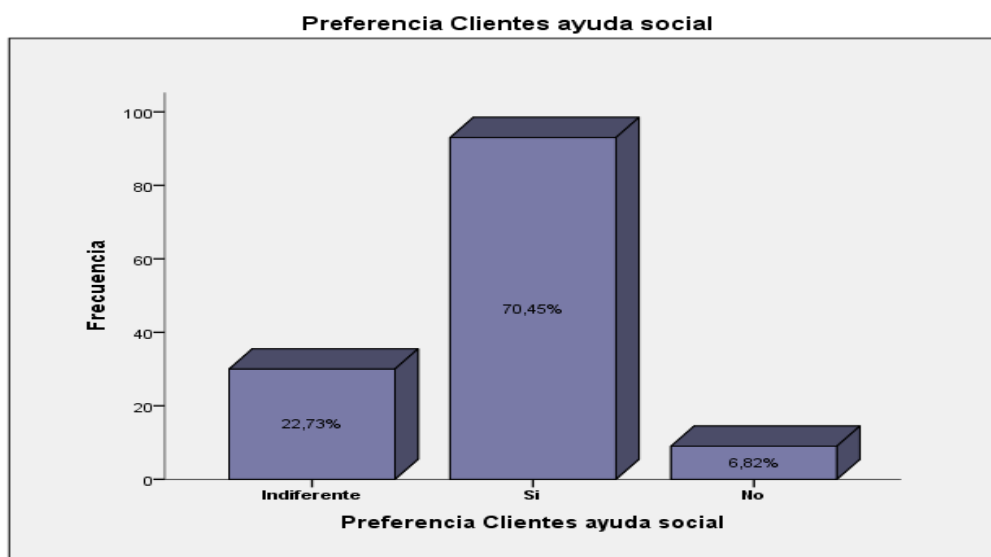


Grafico 20: Encuesta clientes pregunta 10

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación:

Según la opinión y preferencia de las personas en las encuestas realizadas el 70.45% dicen que preferirían los servicios del hospital si este contara con un plan de RSE, en cambio a un 22,73% les es indiferente si el Hospital brinda o no ayuda social, mientras que un 6,82% contestaron que no preferirían los servicios del hospital si este trabajara con RSE.

3.3.2.2 Empleados

3.3.2.2.1 *Tamaño de la muestra*

El tamaño de la muestra que se calculó para las encuestas en el caso de los empleados fue realizada con algunas modificaciones en comparación con la elaborada para los clientes, ya que en este proceso no se realizó una prueba piloto para poder determinar el valor de ocurrencia y no ocurrencia (p y q), sino más bien se asignaron valores equitativos del 50% respectivamente con el objetivo de representar en la investigación las mismas probabilidades de éxito y fracaso.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot pqN}{Ne^2 + Z^2 \cdot pq}$$

Dónde:

N= Población total, que fue de 246 empleados que se encontraban contratados al momento de realizar la encuesta.

p = Es la probabilidad de éxito que es 50%.

q = Es la probabilidad de fracaso que es 50%.

Z = Es el nivel de confianza de la investigación, para este caso se considera un grado de confianza del 92%, el cual de acuerdo a las tablas de estadística de la distribución Z corresponde a un valor de 1,75.

e = Es el margen de error permisible, para el presente estudio se considera un 8%.

Por lo tanto con la formula descrita anteriormente se obtiene los siguientes datos:

$$n = \frac{(1,75)^2 \cdot (0,50)(0,50)(246)}{((246)(0,08)^2 + (1,75)^2 (0,50)(0,50))}$$



n= 81,00 Encuestas

3.3.2.2.2 *Formato encuestas.*

Para el caso de las encuestas que se aplicaron a los empleados del Hospital Universitario del Río HOSPIRÍO S.A se elaboraron 10 preguntas cerradas y de opción múltiple con la finalidad de medir la percepción de los colaboradores del hospital sobre el tema de responsabilidad social además de la satisfacción por sueldo, cargo y horario de trabajo; se empezó colocando a manera de introducción un concepto a cerca de lo que es la RSE ya que la mayoría de empleados sobre todo de áreas no administrativas no conocían dicha definición.

Esta encuesta fue considerada inicialmente para aplicarla a todos los empleados del Hospital, pero debido a los turnos rotativos que existen en áreas específicas tales como: enfermería, quirófano, emergencia y unidades de cuidados intensivos de adultos y niños no se pudo realizar, por lo que se optó tomar una muestra representativa para el desarrollo de la investigación.

Dicho formato fue estructurado de la siguiente manera:



ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La presente encuesta forma parte de un proyecto investigativo realizado por estudiantes de la Universidad de Cuenca aplicado al Hospital Universitario del Río Hospirío S.A., sobre el tema de responsabilidad social empresarial cuya definición se comprende como las acciones éticas que realizan las empresas para el bienestar de los empleados, socios, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente y sociedad enmarcados en el cumplimiento de la ley. La información aportada por Ud. será tratada con la mayor discreción posible. Muchas gracias por su colaboración, su ayuda es de vital importancia para la investigación.

Nombre: _____

Fecha: _____

Teléfono: _____

1.- ¿De acuerdo a la definición anterior en qué nivel cree Ud. que el hospital está cumpliendo con el tema de responsabilidad social?

Alto	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Bajo	<input type="checkbox"/>
Nulo	<input type="checkbox"/>

2. ¿Con que frecuencia el hospital le brinda capacitación de acuerdo a su área de trabajo?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Rara Vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>



3.- ¿Califique usted según su criterio como considera el ambiente de trabajo en el hospital?

Bajo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

4.- ¿Considera Ud. que se da igualdad de oportunidades y de trato sin discriminaciones de ningún género dentro del hospital?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Porque.....

5. ¿El hospital cuenta con programas de reconocimiento a la eficiencia en el trabajo?

NO	<input type="checkbox"/>
SI	<input type="checkbox"/>

Cuales:.....

6.- ¿De acuerdo a su nivel de formación cree Ud. que está ejerciendo el cargo adecuado?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Porque.....

7. ¿Esta Ud. de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Porque.....

8.- ¿La empresa toma en cuenta su opinión antes de realizar algún cambio importante?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Porque.....

9.- ¿El hospital imparte programas de cuidado del medio ambiente?

NO ☐

SI ☐

Cuales:.....

10.- ¿Cree que obtendría Ud. algún beneficio si el hospital impartiera una política de responsabilidad social?

NO ☐

SI ☐

Cuales:.....

Grafico 21: Encuestas Empleados.

Elaborado por: Las autoras

3.3.2.2.3. Tabulación, análisis e interpretación de las encuestas

Luego de realizadas las 81 encuestas se procedió a la tabulación, análisis e interpretación, quedando los gráficos de la siguiente manera:

Pregunta 1

¿De acuerdo a la definición anterior en qué nivel cree usted que el HUR está cumpliendo con el tema de responsabilidad social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	43	53,1	53,1	53,1
Medio	26	32,1	32,1	85,2
Bajo	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 21: Encuestas empleados pregunta 1

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

1.- ¿De acuerdo a la definición anterior en que nivel cree Usted que el Hospital Universitario del Río Hospirio S.A está cumpliendo con el tema de responsabilidad social?

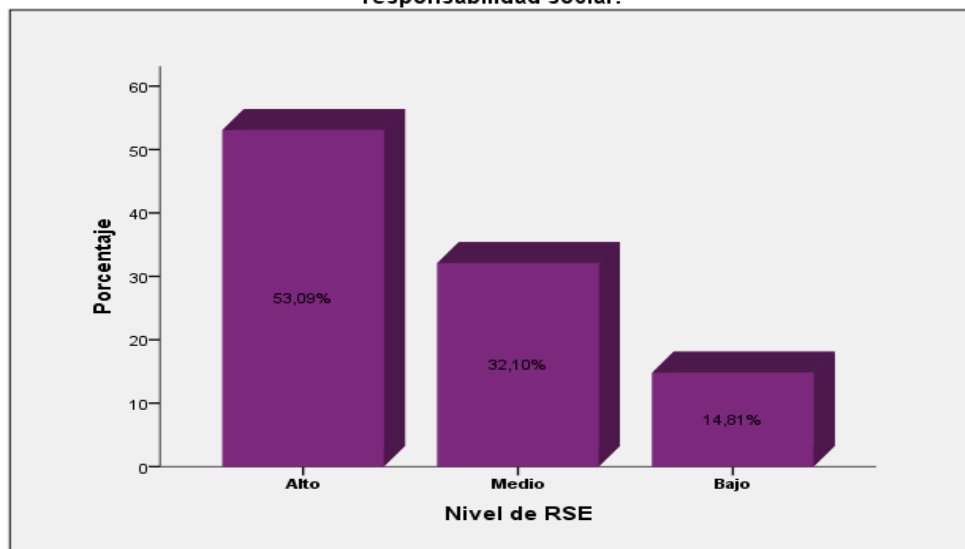


Grafico 22 : Encuesta empleados pregunta 1

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

Con respecto al nivel de RSE del HUR (Hospital Universitario del Río Hospirío S.A) el 53,09% afirma que el cumplimiento es alto, el 32,10 es medio, mientras que el 14,81 afirma que el cumplimiento es bajo.

Pregunta 2

¿Con que frecuencia el hospital le brinda capacitación de acuerdo a su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No contesta	1	1,2	1,2	1,2
Siempre	19	23,5	23,5	24,7
Ocasionalmente	30	37,0	37,0	61,7
Rara vez	20	24,7	24,7	86,4
Nunca	11	13,6	13,6	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 22: Encuesta empleados pregunta 2

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

2. ¿Con que frecuencia el HUR le brinda capacitación de acuerdo a su área de trabajo?

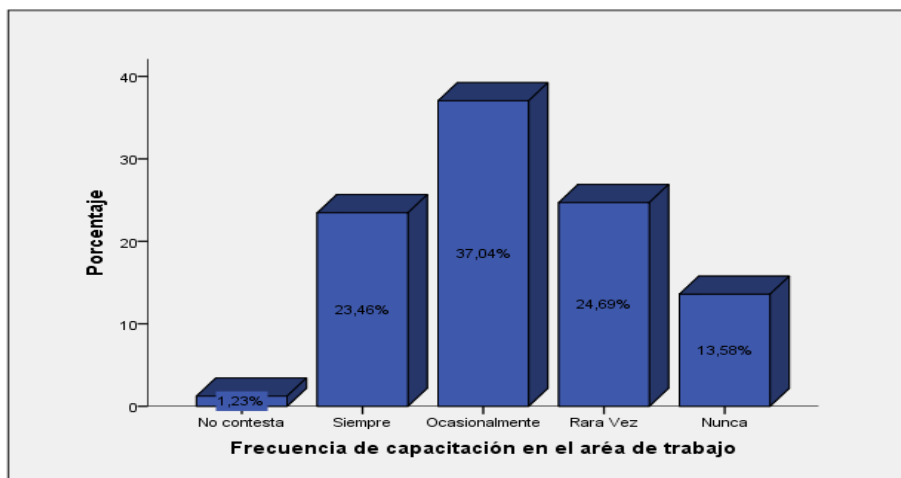


Grafico 23: Encuesta empleados pregunta 2

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

De un total de 81 empleados encuestados el 37,04% considera que la capacitación en su área de trabajo es ocasional, el 24,69% que siempre les capacitan, mientras que un 13,58% afirma que nunca les han capacitado y el 1,23% no contesta.

Pregunta 3

¿Califique usted según su criterio como considera el ambiente de trabajo en el hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	10	12,3	12,3	12,3
Bueno	48	59,3	59,3	71,6
Medio	10	12,3	12,3	84,0
Regular	11	13,6	13,6	97,5
Bajo	2	2,5	2,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 23: Encuesta empleados pregunta 3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

3.-¿Califique Usted según su criterio como considera el ambiente de trabajo en el HUR?

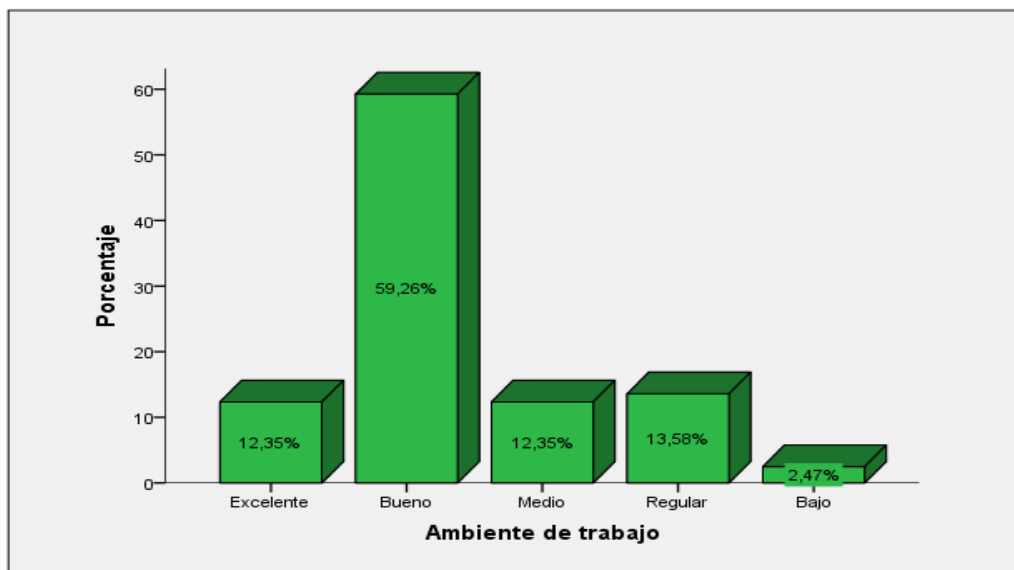


Grafico 24: Encuesta empleados pregunta 3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

El 59,26% de los empleados encuestados afirman que el ambiente de trabajo es bueno, un 12,35% considera que es excelente, y apenas el 2,47% considera que es bajo el ambiente laboral.

Pregunta 4

¿Considera Usted que se da igualdad de oportunidades y de trato sin discriminaciones de ningún género dentro del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No contesta	1	1,2	1,2	1,2
Si	64	79,0	79,0	80,2
No	16	19,8	19,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 24: Encuesta empleados pregunta 4

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

4.- ¿Considera Usted que se da igualdad de oportunidades y de trato sin discriminaciones de ningún género dentro del HUR?

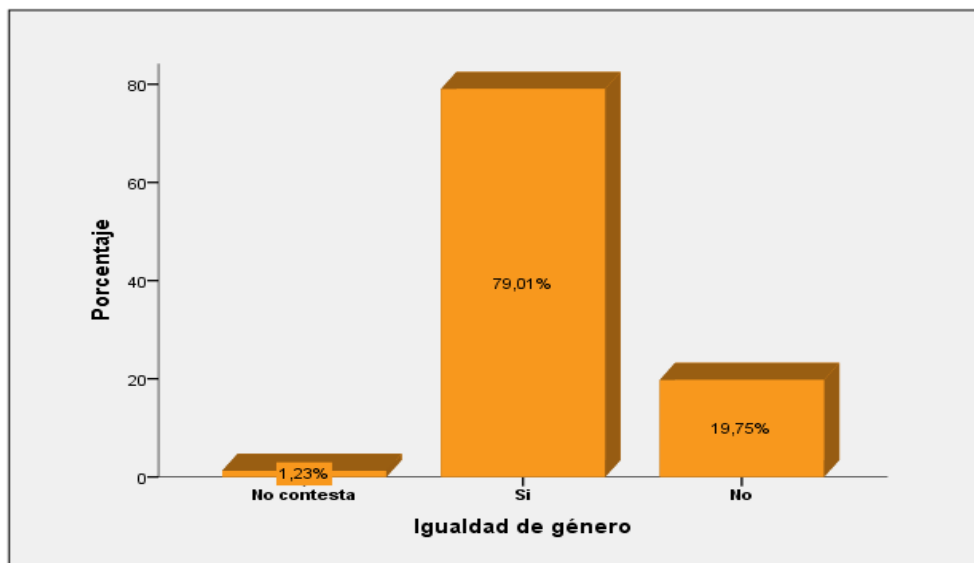


Grafico 25: Encuesta empleados pregunta 4

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

El 79,01% de empleados encuestados consideran que si se da igualdad de oportunidades y trato sin discriminación, mientras que el 19,75% considera que no lo realizan.

Pregunta 5

¿El hospital cuenta con programas de reconocimiento a la eficiencia en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No contesta	3	3,7	3,7	3,7
Si	17	21,0	21,0	24,7
No	61	75,3	75,3	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 25: Encuesta empleados pregunta 5

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

5. ¿El HUR cuenta con programas de reconocimiento a la eficiencia en el trabajo?

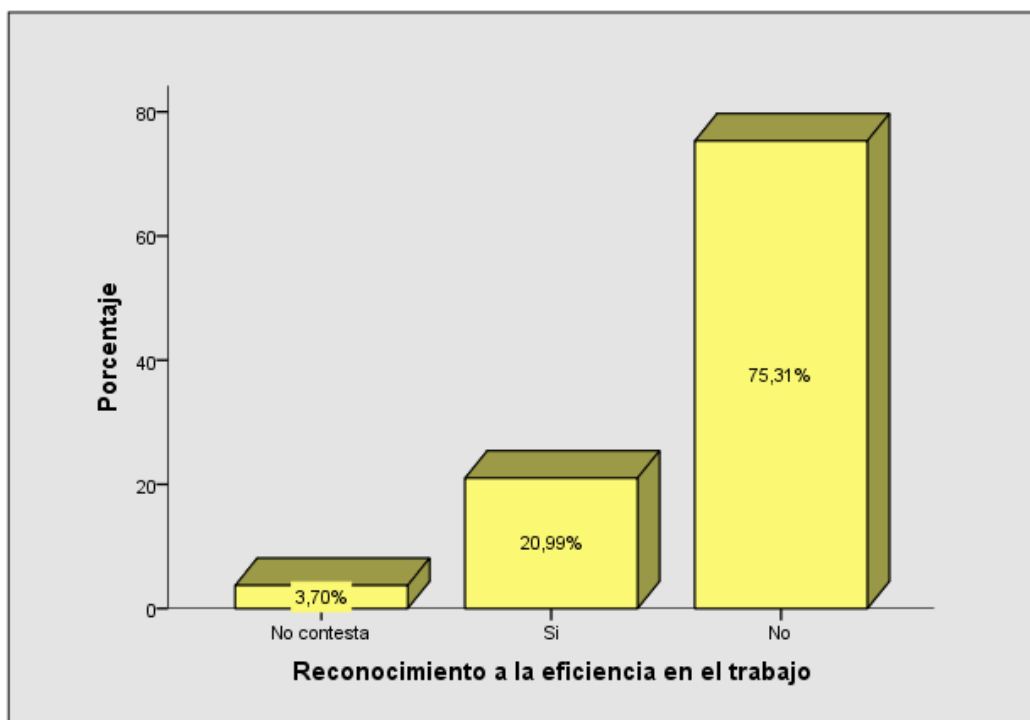


Grafico 26 : Encuesta empleados pregunta 5

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

De los 81 empleados encuestados que representan el 100%, el 75,31% consideran que no tienen reconocimiento a la eficiencia en el trabajo, el 20,99% afirman que su trabajo eficiente si es reconocido mientras que un 3,70% se limita a responder.

Pregunta 6

¿De acuerdo a su nivel de formación cree usted que está ejerciendo el cargo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesta	1	1,2	1,2	1,2
	Si	69	85,2	85,2	86,4
	No	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Tabla 26: Encuesta empleados pregunta 6

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

6.- ¿De acuerdo a su nivel de formación cree Usted que esta ejerciendo el cargo adecuado?

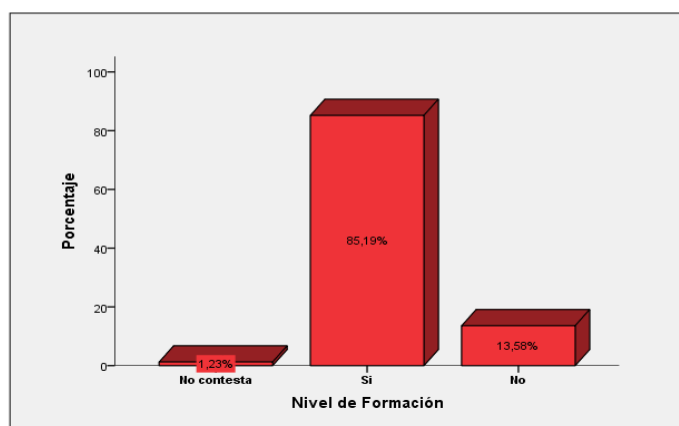


Grafico 27: Encuesta empleados pregunta 6

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

De 78 encuestas realizadas que equivalen al 100%, el 85, 19 % consideran que están ejerciendo el cargo adecuado con relación a su formación y un 13, 58% no están de acuerdo con el cargo que están ejerciendo, y un 1,23% se abstiene de responder.

Pregunta 7

¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a	e			
Válido No contesta	3	3,7	3,7	3,7
Si	39	48,1	48,1	51,9
No	39	48,1	48,1	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 27: Encuesta empleados pregunta 7

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

7. ¿Esta Usted de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente?

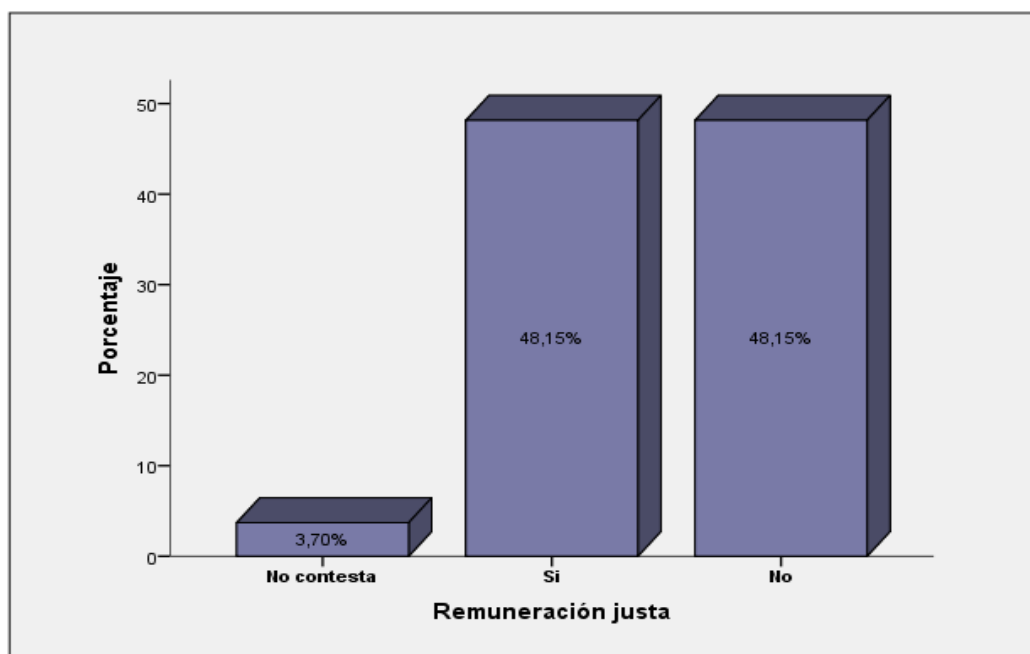


Grafico 28: Encuesta empleados pregunta 7

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

Con respecto a la remuneración que perciben los empleados el 48,15% afirma que si percibe el sueldo justo, el 48,15% no están de acuerdo con su remuneración.

Pregunta 8

¿La empresa toma en cuenta su opinión antes de realizar algún cambio importante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesta	2	2,5	2,5	2,5
	Si	26	32,1	32,1	34,6
	No	53	65,4	65,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Tabla 28: Encuesta empleados pregunta 8

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras

8.- ¿El HUR toma en cuenta su opinión antes de realizar algún cambio importante?

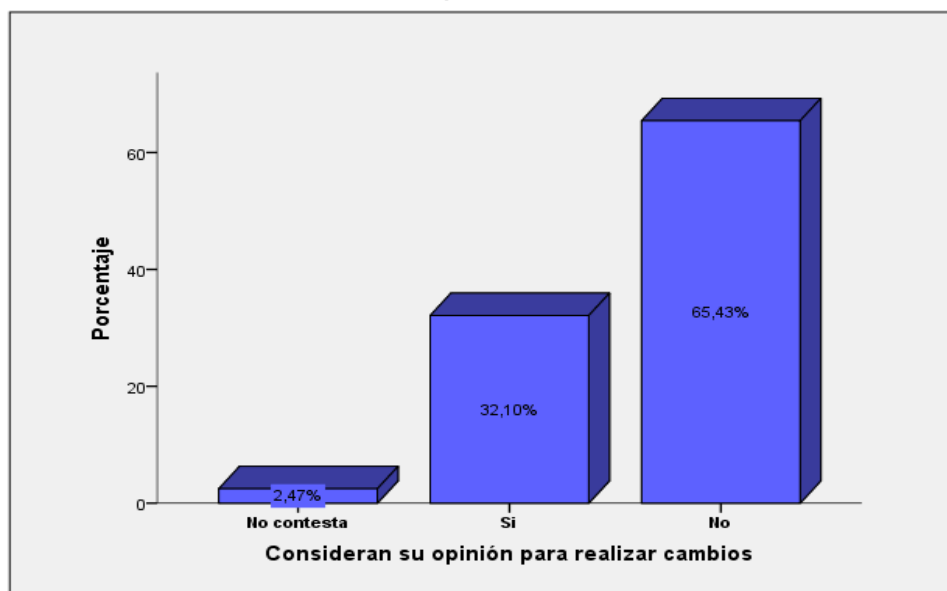


Grafico 29: Encuesta empleados pregunta 8

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

Con respecto a que si consideran o no su opinión a la hora de tomar o realizar cambios importantes dentro de la empresa en cada área de trabajo el 32,10% afirma que si consideran su opinión, y el 65,43% no lo consideran así.

Pregunta 9

¿El hospital imparte programas de cuidado del medio ambiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No contesta	8	9,9	9,9	9,9
Si	40	49,4	49,4	59,3
No	33	40,7	40,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 29: Encuesta empleados pregunta 9

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

9.-¿ El Hospital imparte programas de cuidado del medio ambiente?

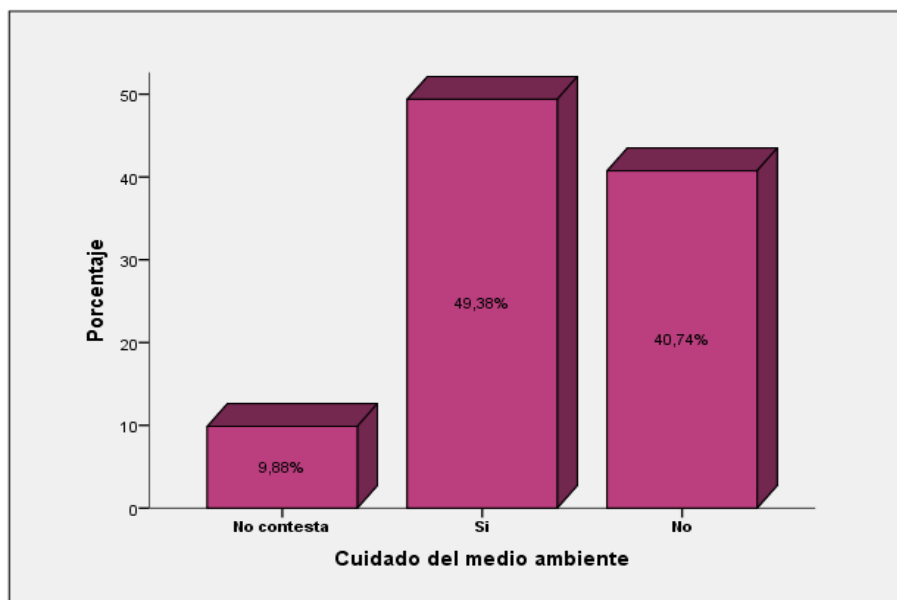


Grafico 30: Encuesta empleados pregunta 9

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación

De los 78 empleados encuestados el 49,38% si considera que el HUR si cumple con buenas prácticas laborales y cuidado del medio ambiente y un 40,74% que no lo realiza, el 9,88% no responde.

Pregunta 10

¿Cree que obtendría usted algún beneficio si el hospital impartiera una política de responsabilidad social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No contesta	12	14,8	14,8	14,8
Si	56	69,1	69,1	84,0
No	13	16,0	16,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Tabla 30: Encuesta empleados pregunta 10

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

10.- ¿Cree que obtendría Usted algún beneficio si el Hospital impartiera una política de responsabilidad social?

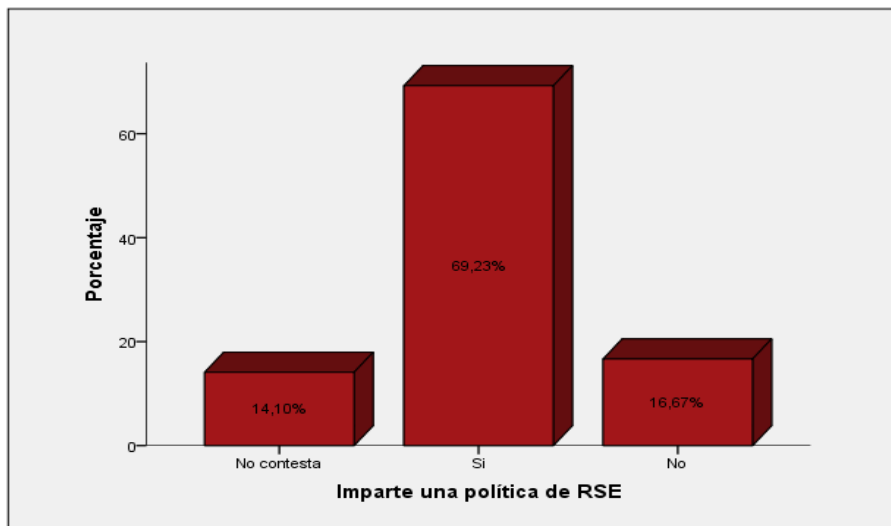


Grafico 31: Encuesta empleados pregunta 10

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

Interpretación



Con relación a que si el HUR tuviera o cumpliera con una política de responsabilidad social RSE, el 69,23% si considera que obtuvieran beneficios y un 16,67% de empleados que no, y el 14,10% no responde.



CAPITULO 4

PROPUESTA DE UN PLAN DE RSE PARA EL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.

4.1 Diagnóstico de la situación de RSE del Hospital del Rio Hospirío S.A.

Para determinar el grado de RSE que tiene el hospital se utilizaron las siguientes herramientas:

- FODA
- Encuestas a clientes
- Encuestas a empleados
- Diagnóstico de RSE aplicado a los jefes departamentales de: recursos humanos, servicio al cliente, compras, marketing, unidad de seguridad y salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las herramientas aplicadas se logró determinar los aspectos positivos y negativos en materia de RSE que está aplicando actualmente el hospital, los mismos que se detallan a continuación:

ASPECTOS POSITIVOS

Actitud Innovadora.
Desarrollo de nuevas especialidades.
Trabajo en red con el IESS y el MSP.
Desarrollo de un plan de medicación continúa para los pacientes.
Reconocimiento del Hospital por personal médico especializado.
Normas de seguridad para el paciente.
Buen ambiente de trabajo para los empleados.
Trato equitativo y sin discriminaciones a los empleados.
Empleados afirman que el hospital fomenta el cuidado del medio ambiente.

ASPECTOS NEGATIVOS

Falta de motivación en los empleados.
Falta de reconocimientos e incentivos.

No existe una política definida de servicios al cliente.
No hay horarios adecuados de atención al cliente.
Falta de liquidez para el pago de obligaciones a empleados.
Falta de capacitación continua al personal.
Pocos años de trayectoria en relación con otras casas de salud de la ciudad.
Poca difusión de ayuda social que realiza el hospital.

Tabla 31: Aspectos positivos y negativos del Hospital

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Programa SPSS

4.2 Propuesta del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

4.2.1 Objetivos Estratégicos.

El propósito principal de esta investigación es establecer acciones de gestión con el fin de mejorar las prácticas éticas actuales del hospital, sus valores, el respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente; con lo cual se logrará alcanzar una excelencia empresarial en lo referente a Responsabilidad Social Empresarial.

4.2.2 Determinación del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

4.2.2.1 GOBIERNO CORPORATIVO.

❖ **Estrategia 1:** Complementar la visión y la misión del hospital.

Propuesta: Implementar tanto en la misión como en la visión del hospital un compromiso de cuidado de la sociedad en general y del medio ambiente.

Misión propuesta:

Brindar cobertura de excelencia en las distintas áreas de la salud dentro de los más exigentes parámetros de calidad, eficiencia y avances científico-tecnológicos, y paralelamente en sus instalaciones formar profesionales de primera línea en las ramas de la medicina con conciencia socialmente responsable y con vocación de servicio a la sociedad.

Visión propuesta:

Convertir al Hospital Universitario del Río en la mejor alternativa de servicios de salud en el sur del país y en manos de los mejores profesionales y especialistas médicos atender de manera eficaz y oportuna a sus usuarios, al mismo tiempo ofrecer un excelente ambiente de trabajo a sus colaboradores y comprometidos en todo momento con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente trabajar en pro de una ciudad mejor.

Objetivo: Demostrar de esta manera el interés de la empresa por trabajar cumpliendo las normas de Responsabilidad Social Empresarial mejorando su imagen y su estatus como empresa socialmente responsable.

Beneficiarios:

- Hospital Universitario del Río Hospirío S.A.
- Estudiantes Universidad del Azuay.
- Clientes en general.

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Impresión a full color foto A3	4	3,00	12,00
Marco de la foto	4	15,00	60,00
TOTAL			72,00

Tabla 32: Estrategia 1 presupuesto estimado

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

4.2.2.2 CLIENTES

- ❖ **Estrategia 2:** Implementar un programa de apoyo emocional para familiares que pierdan un ser querido.

Propuesta: Hacer un convenio con médicos psicólogos de la institución para que brinden charlas motivacionales o de apoyo a los familiares de los pacientes del hospital que hayan fallecido o que tengan una enfermedad crítica o en etapa terminal, dentro de las instalaciones del hospital.

Objetivo: El hospital cumplirá con una de las principales acciones de RSE que es velar por el bienestar de los sus clientes y de sus familias, de esta manera será reconocido como una institución de salud humanitaria y solidaria adquiriendo así también nuevos clientes.

Beneficiarios:

- Hospital Universitario del Río Hospirío S.A
- Clientes
- Familiares de actuales clientes
- Posibles nuevos clientes (nacionales y extranjeros).

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Médico Psicólogo	1	700,00	700,00
TOTAL			700,00

Tabla 33: Estrategia 2 presupuesto estimas

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

4.2.2.3 PÚBLICO INTERNO.

❖ **Estrategia 3: Reconocimiento del trabajo eficiente y eficaz de los empleados.**

Propuesta: Implementar programas de reconocimientos e incentivos para los empleados mediante las siguientes opciones:

- Elección y reconocimiento público del empleado del mes mediante la colocación de su foto en el muro de anuncios así como también haciéndole la entrega de un diploma.
- Bono de eficiencia por los logros laborales obtenidos.
- Premiación de un bono extra al ser reelegido empleado del mes por más de tres ocasiones.

Objetivo: Generar motivación y satisfacción laboral, reduciendo así la rotación y abandono de empleados, al mismo tiempo el hospital logrará mayores grados de productividad.

Beneficiarios:

- Empleados Hospital del Rio Hospirío S.A.
- Familia de los empleados del Hospital del Rio Hospirío S.A.
- Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Impresión a full de la foto color foto A4.	1	2,00	2,00
Marco de la foto.	1	8,00	8,00
Impresión del diploma A4, full color en papel cartulina.	1	2,00	2,00
		TOTAL	10,00

Tabla 34: Estrategia 3 presupuesto estimado

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

❖ **Estrategia 4: Crear alianzas con centros educativos o de control de tareas para ayudar a hijos de empleados.**

Propuesta: Ver la posibilidad de crear alianzas estratégicas con centros de control de tareas que apliquen descuentos a los hijos de los empleados especialmente para las madres que laboran en el hospital y que no cuentan con ayuda externa para cuidado de sus hijos.

Opciones de Centros de Enseñanza:

- **Centro de desarrollo integral Mis Ángeles**
Dirección: El Batán 6-40 entre Esmeraldas y Unidad Nacional
Teléfono: 2817-695
- **Centro Educativo Cumorah**
Dirección: Camino del Tejar 4-100 y Huapsay
Teléfono: 2858177



- **Centro de nivelación Justo a Tiempo**

Dirección: Paltan y camino del Tejar esquina

Teléfono: 4081603

- **Centro de capacitación AMAWTA**

Dirección: Víctor Tinoco Chacón y Carlos Berrezueta

Teléfono: 2855-475

Objetivo: Empleados comprometidos con el hospital, generando un mayor desempeño laboral y satisfacción por el lugar de trabajo.

Beneficiarios:

- Hijos de empleados del Hospital del Rio Hospirío S.A.
- Familia de los empleados del Hospital del Rio Hospirío S.A.
- Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

Convenio estimado:

Se propone que la institución con la cual se realice este convenio otorgue de 10 al 35 % de descuento por cada hijo de los empleados del Hospital, a cambio este brindará a los profesores y su familia beneficios y descuentos especiales en los servicios de la empresa (farmacia, laboratorio, hospitalización, etc.). Cabe recalcar que este costo cubrirán los padres de familia y para obtener este descuento deberán presentar el carnet de empleado de la institución.

❖ **Estrategia 5: Programa de pagos puntuales de sueldos.**

Propuesta: Revisar y analizar los motivos por los cuales los pagos de los sueldos se cancelan tardíamente, evaluar el presupuesto financiero del hospital con el fin de colocar este rubro como prioritario al inicio del mes y gestionar las acciones pertinentes entre la gerencia, el departamento financiero y recursos humanos para que esta propuesta se cumpla.

Objetivo: Empleados satisfechos y motivados para continuar con el trabajo asignado logrando así también fidelizar al empleado con el hospital.

Beneficiarios:

- Familia de empleados del Hospital.
- Empleados del Hospital.
- Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

4.2.2.4 MEDIO AMBIENTE.

- ❖ **Estrategia 6:** Fomentar mediante campañas internas y externas el cuidado del medio ambiente

Propuesta: Realizar campañas continuas y permanentes fomentando el cuidado del medio ambiente con temas tales como: reciclaje, cuidado del agua, ahorro de la energía eléctrica, y a más de esta medida colocar tachos de basura ecológicos en lugares estratégicos del hospital.

Estos depósitos estarán clasificados de la siguiente manera:

- Plomo: Papel o cartón (de preferencia en buenas condiciones).
- Azul: Plásticos (reciclables).
- Verde: desechos orgánicos. (INEN, 2014)

Objetivo: El hospital contribuirá con el cuidado del medio ambiente, disminuirá la contaminación y creará una conciencia de conservación del ecosistema, garantizando el bienestar de la calidad de vida de las generaciones futuras.

Beneficiarios:

- Sociedad en general.
- Medio Ambiente.
- Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Impresión full color de afiches A3	30	1.80	54,00
Estación de 3 tachos de basura ecológicos	3	325,00	975,00
TOTAL			1029,00

Tabla 35: Estrategia 6 presupuesto estimado



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

4.2.2.5 COMUNIDAD

- ❖ **Estrategia 7:** Aprovechar el espacio y los equipos con los que cuenta el Hospital.

Propuesta: Sacar el mayor beneficio de los espacios con los que dispone el hospital que no están en uso para brindar una mejor atención a las personas de escasos recursos y a las que son referidas de las casas de salud públicas, extendiendo horarios de atención y/o contratando uno o dos médicos para que puedan atender oportunamente a los clientes.

Objetivo: El Hospital se dará a conocer en el mercado como un hospital solidario y comprometido con el bienestar de la comunidad, con lo cual también atraerá a nuevos clientes y su imagen se posicionará en el medio.

Beneficiarios:

- Personas de escasos recursos económicos.
- Pacientes referidos del Ministerio de Salud Público (MSP).
- Pacientes referidos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Médico General	2	1676,00	3352,00
TOTAL			3352,00

Tabla 36: Estrategia 6 presupuesto estimado

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

4.3 Conclusiones

El término de RSE actualmente está tomando mucha fuerza a nivel internacional y en el Ecuador existen grandes empresas que están innovando e implementando en sus estrategias acciones que beneficie a todas sus partes interesadas.



Al levantar la información para realizar el marco teórico de la presente investigación pudimos notar que anteriormente las empresas realizaban actos de beneficio social o lo que en materia de RSE se conoce como filantropía que es meramente el acto de dar caridad a los que más lo necesitan, pero la responsabilidad social empresarial es mucho más que un acto de humanidad, hay muchos conceptos que definen este término pero todos llegan a la misma conclusión: en resumen es un conjunto de acciones o de estrategias basadas en leyes y valores éticos que integran a todas las partes involucradas de la empresa cuyos objetivos son generar riqueza, velar por el bienestar de su público interno al mismo tiempo que contribuye con la sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Luego de la investigación realizada en el tema de Responsabilidad Social Empresarial en general podemos deducir que las empresas que prestan servicios de salud muy escasamente cuentan con un plan de responsabilidad social que sea viable y aplicable, pues a pesar de realizar ayuda comunitaria o brindar servicios gratuitos o a bajos costos, no se involucran a las otras partes interesadas en estos beneficios o acciones, pues para que se considere como un plan se debería incluir a : clientes, proveedores, empleados, comunidad, sociedad y medio ambiente.

En el caso específico del Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A al realizar el diagnóstico de la situación del hospital en lo referente a RSE se encontraron las siguientes situaciones:

- La falta de pago de sueldos a tiempo es uno de los inconvenientes que genera malestar a nivel de los empleados, lo cual constituye una de las principales faltas para cumplir con un correcto procedimiento en materia de RSE.
- No existen programas de capacitaciones continuas a empleados lo que da como resultado poca eficiencia a nivel laboral.
- No tienen definido una forma de reconocimiento a los empleados por el trabajo cumplido lo que genera poca motivación laboral.



- El hospital a pesar de sus años de servicio no ha logrado captar la atención del cliente pues en las encuestas realizadas apenas un 26% prefiere al hospital como la primera opción a la hora de recibir atención médica.
- De igual manera en las encuestas realizadas el 89% afirma no conocer de acciones en beneficio de la sociedad que realice el hospital.
- En cuanto al cuidado medio ambiental al tratarse de servicios de salud no promocionan ni trabajan con productos tóxicos, y realizan con un correcto tratamiento de los desechos hospitalarios.

Después de notar estas deficiencias en cuanto a las acciones en materia de RSE del hospital proponemos un plan aplicable y viable a corto plazo que le ayudara al hospital a fortalecer sus relaciones con sus empleados, clientes y demás interesados aportando así también al cuidado del medio ambiente que hoy por hoy es una de las principales preocupaciones a nivel mundial, con esto la empresa lograra reconocimiento a nivel local mejorando su imagen y su capacidad financiera.



4.4 Recomendaciones

Se recomienda que en Ecuador el tema de Responsabilidad Social Empresarial se incluya en el pensum universitario ya que este no se conoce a fondo, por lo que muchas personas confunden como ayuda social o filantropía.

El gobierno debe impartir más normas de acción sobre RSE, para que de esta manera las empresas tomen conciencia de que el servicio que brindan tiene que ser de buena calidad, preocuparse del bienestar de sus empleados y preservar el medio ambiente.

Los directivos del Hospital deben tomar en cuenta que hoy en día aplicar la RSE es una manera exitosa de realizar los negocios por lo que no deben considerarlo como un gasto sino una inversión para su empresa.

El Hospital Universitario del Río Hospirío SA debe implementar el plan de RSE asumiendo todas las responsabilidades que está implica y sus impactos, para que de esta manera sea una casa de salud de prestigio a nivel nacional y fidelice a sus empleados y clientes al tener conocimiento de que realizan buenas prácticas de RSE.



ANEXOS



Anexo1: Censo de Población y Vivienda 2010

Tipo de la vivienda

CEPAL/CELADE Redatam+SP

8/7/2014

Base de datos

Ecuador::Censo de Población y Vivienda
2010

Filtro

VIVIENDA.UR=1

Área Geográfica

Selección\PROVIN_01.sel

Título

Tipo de la vivienda

Frecuencia

de Tipo de la
vivienda

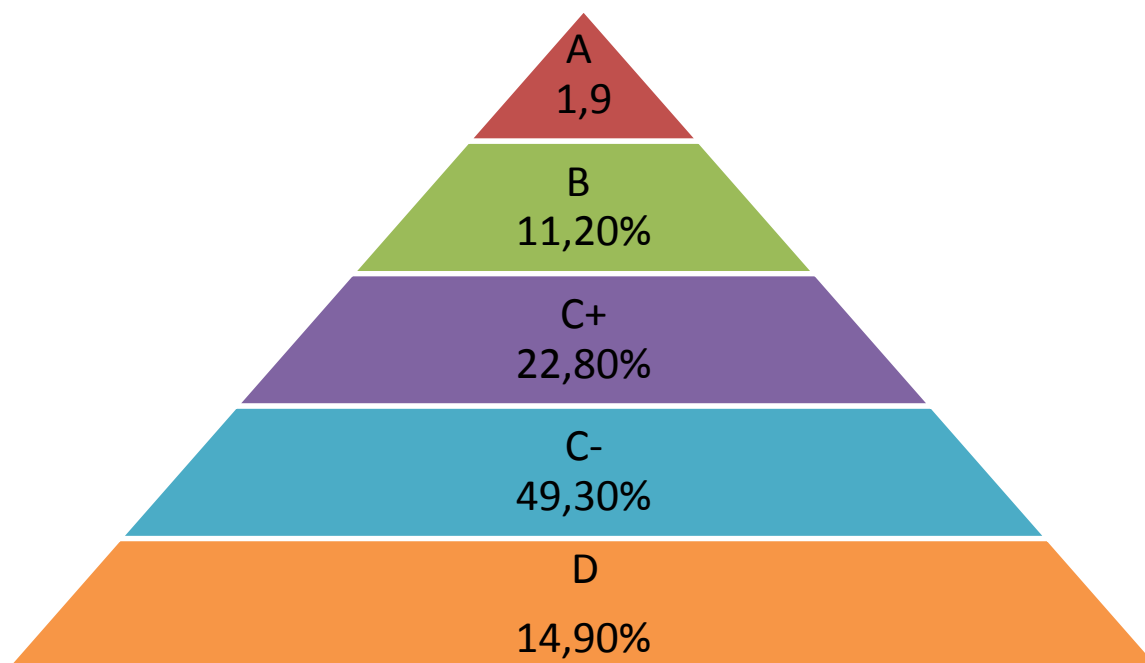
AREA # 0101
CUENCA

Tipo de la vivienda	Casos	%	Acumulado %
Casa/Villa	71725	68	68
Departamento en casa o edificio	21265	20	88
Cuarto(s) en casa de inquilinato	8043	8	96
Mediagua	2887	3	99
Rancho	80	0	99
Covacha	388	0	99
Choza	114	0	99
Otra vivienda particular	422	0	100
Hotel, pensión, residencial u hostal	75	0	100
Cuartel Militar o de Policía/Bomberos	5	0	100
Centro de rehabilitación social/Cárcel	9	0	100
Centro de acogida y protección para niños y niñas, mujeres e indigentes	8	0	100
Hospital, clínica, etc.	30	0	100
Convento o institución religiosa	20	0	100
Asilo de ancianos u orfanato	10	0	100
Otra vivienda colectiva	13	0	100
Sin Vivienda	6	0	100
Total	105100	100	100

Anexo 1: Tipos de viviendas en Cuenca.

Fuente: INEC

Anexo 2: Pirámide nivel socioeconómico agregado



Fuente: INEC

NIVEL A

Características de las viviendas

Viviendas con acabados de lujo, cada dormitorio posee un baño privado.

Bienes

Todos los hogares poseen de todos los servicios básicos incluidos TV Cable e Internet.

Son hogares que cuentan con todos los electrodomésticos.

El 80% de los hogares disponen de hasta dos vehículos.

Tecnología

En promedio disponen de 4 celulares en el hogar.

Hábitos de Consumo

Compra de vestimenta en centros comerciales

El 76% de los hogares han leído libros de estudio y de trabajo.

ducación



El jefe del hogar tiene un nivel de instrucción de superior y muchos de ellos alcanzan estudios de postgrados.

Economía

Los jefes de hogar se desempeñan como profesionales, científicos, intelectuales y miembros del poder ejecutivo

El 79% de los hogares tienen un servicio de seguro privado.

NIVEL B

Características de las viviendas

Viviendas con acabados de primera, poseen dos baños por vivienda.

Bienes

El 97% de los hogares disponen del servicio telefónico convencional e internet.

Son hogares que cuentan con todos los electrodomésticos.

En promedio estos hogares disponen de un vehículo.

Tecnología

En promedio disponen de 3 celulares en el hogar.

Hábitos de Consumo

Compra de vestimenta en centros comerciales.

El 69% de los hogares han leído libros de estudio y de trabajo.

Educación

El jefe del hogar tiene un nivel de instrucción de superior Economía

Los jefes de hogar se desempeñan como profesionales, científicos, intelectuales técnicos y profesionales del nivel medio.

El 47% de los hogares tienen un servicio de seguro privado

NIVEL C+

Características de las viviendas

Viviendas con materiales predominantes de cerámica, baldosa y vinil.

Pose un baño para hogar

Bienes

El 83% de los hogares disponen del servicio telefónico convencional.

Son hogares que cuentan electrodomésticos básicos como refrigeradora, cocina con

horno, lavadora



Tecnología

En promedio disponen de 2 celulares en el hogar.

Hábitos de Consumo

EL 38% de los hogares compra vestimenta en centros comerciales

El 46% de los hogares han leído libros de estudio y de trabajo.

Educación

El jefe del hogar tiene un nivel de instrucción de secundaria completa.

Economía

Los jefes de hogar se desempeñan como trabajadores de los servicios, comerciantes y operadores de instalación de máquinas y montadores.

El 20% de los hogares tienen un servicio de seguro privado

NIVEL C-

Características de las viviendas

Viviendas con materiales predominantes de ladrillo o cemento.

Pose un baño para el hogar

Bienes

El 52% de los hogares disponen del servicio telefónico convencional.

Son hogares que cuentan electrodomésticos básicos como refrigeradora y cocina con horno, y menos del 48% tiene lavadora equipo de sonio y o minicomponente.

Tecnología

En promedio disponen de 2 celulares en el hogar.

Hábitos de Consumo

EL 14% de los hogares compra vestimenta en centros comerciales

El 22% de los hogares han leído libros de estudio y de trabajo.

Educación

El jefe del hogar tiene un nivel de instrucción primaria completa.

Economía

Los jefes de hogar se desempeñan como trabajadores de los servicios y comerciantes, operadores de instalación de máquinas y montadores, y algunos se encuentran inactivos

El 6% de los hogares tienen un servicio de seguro privado

NIVEL D



Características de las viviendas

Viviendas con materiales predominantes de ladrillo o cemento, tabla sin tratar o tierra

El 31% de los hogares poseen un baño para el hogar.

Bienes

El 12% de los hogares disponen del servicio telefónico convencional.

Menos del 43% cuentan con electrodoméstico como refrigeradora y cocina con horno, y el 5% tiene lavadora, el 10% equipo de sonido y o minicomponente.

Tecnología

En promedio disponen de 1 celulares en el hogar.

Hábitos de Consumo

El 9% de los hogares han leído libros de estudio y de trabajo.

Educación

El jefe del hogar tiene un nivel de instrucción primaria completa.

Economía

Los jefes de hogar se desempeñan como trabajadores no calificados, trabajadores de los servicios, comerciantes, operadores de instalación de máquinas y montadores, y algunos se encuentran inactivos. (INEC)

Anexo 2: Pirámide e información por nivel socioeconómico.

Fuente: INEC

Anexo 3: Tabulación cruzada pregunta 1 y 3.

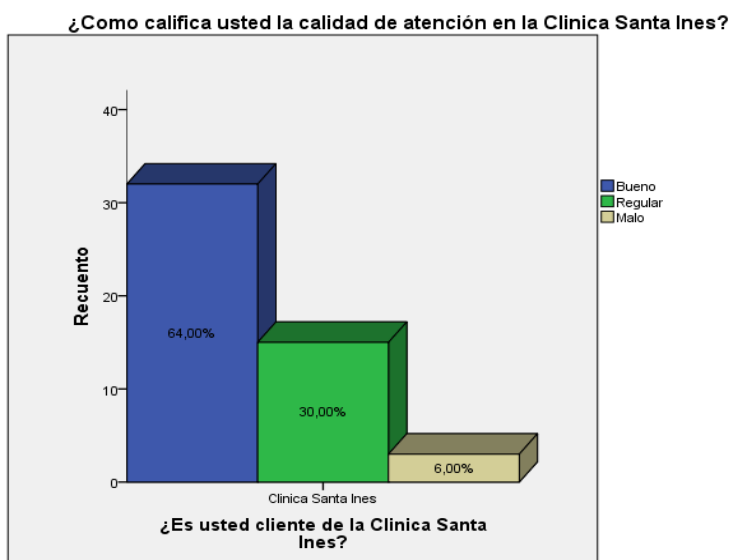
Clínica Santa Inés

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Es usted cliente de la Clínica Santa Inés? * Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Inés	50	37,90%	82	62,10%	132	100,00%

¿Es usted cliente de la Clínica Santa Inés?* ¿Cómo califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Inés?

	Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Inés		
	Bueno	Regular	Malo
¿Es usted cliente de la Clínica Santa Inés?	32	15	3
Total	32	15	3

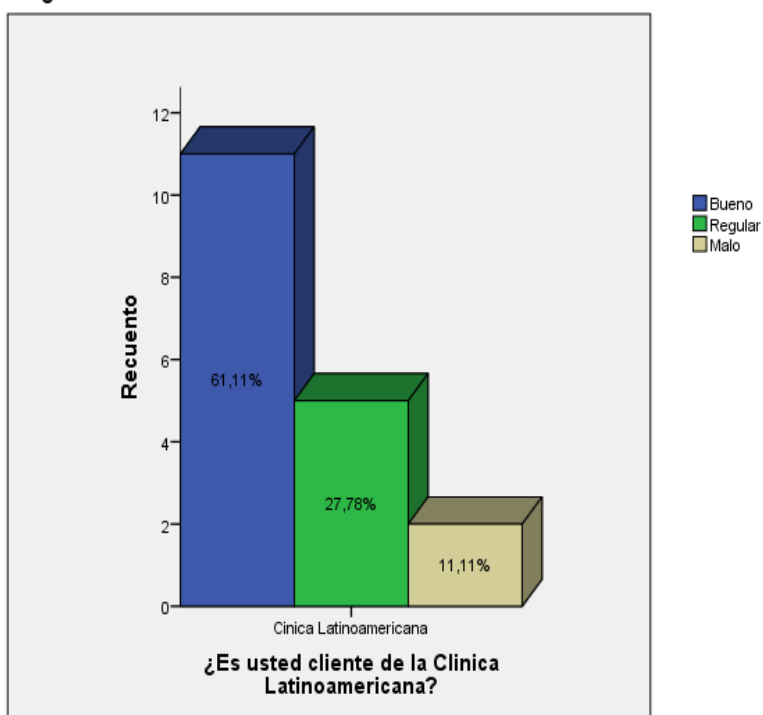


Clínica Latinoamericana

	Válido				Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Es usted cliente de la Clínica Latinoamericana? * Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Latinoamericana	18	13,60%	114	86,40%	132	100,00%

¿Es usted cliente de la Clínica Latinoamericana? *Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Latinoamericana tabulación cruzada	Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Latinoamericana		
	Bueno	Regular	Malo
¿Es usted cliente de la Clínica Latinoamericana?	11	5	2
Total	11	5	2

¿Como califica usted la calidad de atención en la Clinica Latinoamericana?



Clínica Santa Ana

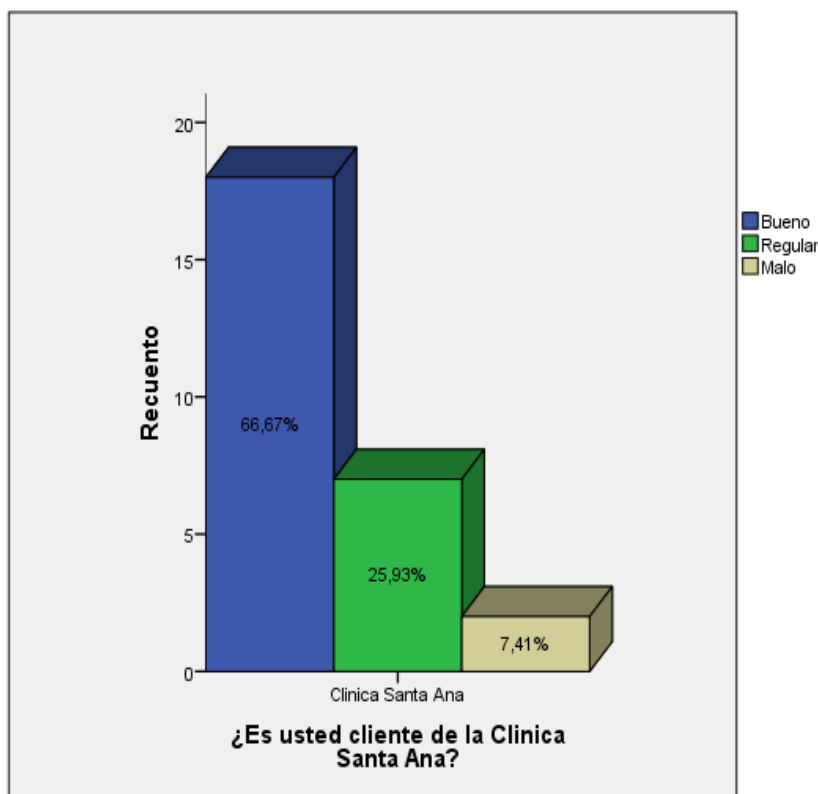
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Es usted cliente de la Clínica Santa Ana? * Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Ana	27	20,50%	105	79,50%	132	100,00%

¿Es usted cliente de la Clínica Santa Ana?*Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Ana tabulación cruzada.

	Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Ana		
	Bueno	Regular	Malo
¿Es usted cliente de la Clínica Santa Ana?	18	7	2
Total	18	7	2

¿Como Califica usted la calidad de atención en la Clínica Santa Ana?



Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.
Resumen de procesamiento de casos

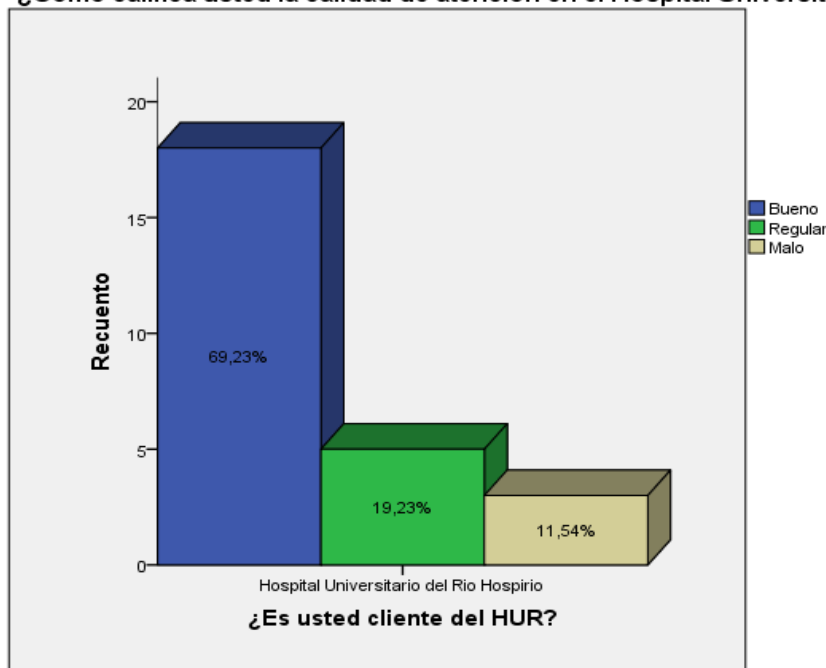
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Es usted cliente del HUR? * Como Califica usted la calidad de atención en el Hospital Universitario del Rio	26	19,70%	106	80,30%	132	100,00%

¿Es usted cliente del HUR?*Como Califica usted la calidad de atención en el Hospital Universitario del Rio tabulación cruzada.

Recuento

	Como Califica usted la calidad de atención en el Hospital Universitario del Rio			Total
	Bueno	Regular	Malo	
¿Es usted cliente del HUR?	18	5	3	26
Total	18	5	3	26

¿Como califica usted la calidad de atención en el Hospital Universitario del Rio?



Otras casas de Salud.

Resumen de procesamiento de casos

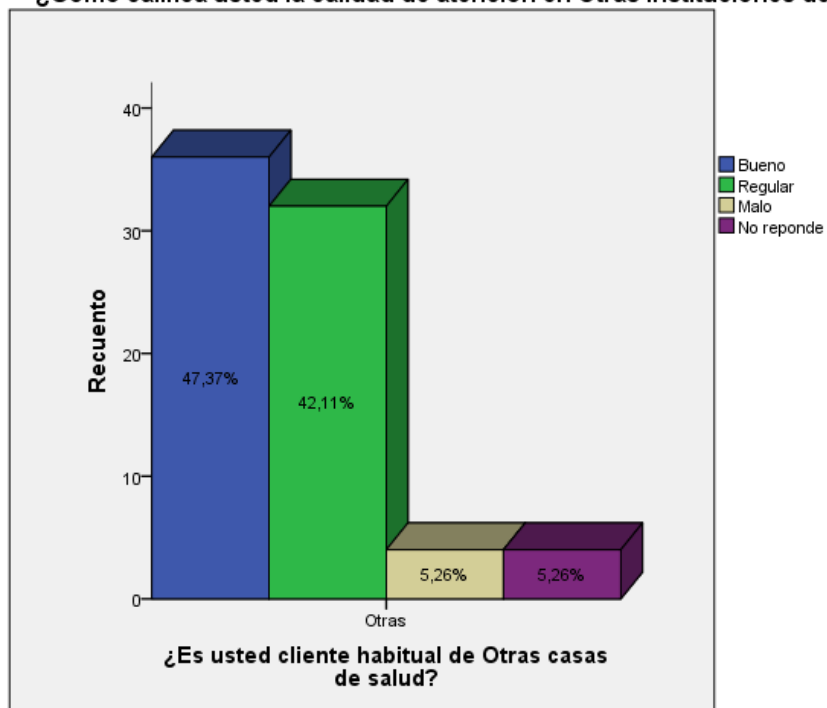
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Es usted cliente habitual de Otras casas de salud? * Como Califica usted la calidad de atención en Otras Instituciones de Salud	76	57,60%	56	42,40%	132	100,00%

¿Es usted cliente habitual de Otras casas de salud?*Como Califica usted la calidad de atención en Otras Instituciones de Salud tabulación cruzada

Recuento		
	Como Califica usted la calidad de atención en Otras Instituciones de Salud	Total

	Bueno	Regular	Malo	No responde	
¿Es usted cliente habitual de Otras casas de salud?	36	32	4	4	76
Total	36	32	4	4	76

¿Como califica usted la calidad de atención en Otras instituciones de Salud?



Anexo 3: Gráficos tablas cruzadas preguntas 1 y 3.

Fuente: Autoras

Elaborado por: Programa SPSS

Anexo 4: Fotos Hospital Universitario del Río Obteniendo Certificación Mucho Mejor Ecuador



Anexo 4:
Fotos
entrega
Certificado
Mucho
Ecuador al
Hospital
del Río.

Fuente: Hospital Universitario del Río.

Anexo 5: Nómina de empleados del Hospital del mes de noviembre

NOMBRES	CARGO	DEPARTAMENTO
ACERO GUAMAN LILIAN JOHANNA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
AGUAYZA PERGUACHI ZAIDA MARICELA	AUXILIAR DE ENFERMERIA ADULTOS	UCI ADULTOS
AGUILAR RODAS MARIA PAOLA	MEDICO	EMERGENCIA
ALBARRACIN SOLANO NATALY ALEXANDRA	ENFERMERA	UCI NEONATAL
ALMEIDA PALACIO ROSA YOLANDA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CARTERA
ALVARADO PESANTEZ NARCISA DE JESUS	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
ALVAREZ GAYBOR DAVID ORLANDO	PASANTE	HOSPITALIZACION
ALVAREZ GIRON JOSE ISRAEL	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
ANDRADE MUÑOZ JUAN CARLOS	COORDINADOR (A)	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
ANDRADE TORRES MARIA VERONICA	NUTRICIONISTA	NUTRICION
ARCENTALES ORTIZ MARTHA YOLANDA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACIÓN
ARENILLAS MEDINA MIRIAM PAULINA	AUXILIAR DE PATOLOGIA	LABORATORIO PATOLOGICO
AREVALO ESPINOZA DIANA MAGALI	PASANTE	HOSPITALIZACIÓN



ARIAS CHIRIBOGA GLADIS AZUCENA	AUXILIAR ARCHIVOS	ARCHIVO
ARIAS PAREDES ALEXANDRA NEREIDA	ASISTENTE SERVICIO CLIENTE	SERVICIOS AL CLIENTE
ARIZAGA BERMEO NANCY CATALINA	COORDINADOR (A)	AUDITORIA INTERNA
ASANZA ROJAS MARIA ELISA	MEDICO	UCI ADULTOS
ATANCURI CAMPOVERDE ERIKA ALEXANDRA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACIÓN
AULESTIA CASTILLO VERONICA LORENA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
AUQUILLA COBOS CORNELIO FABIAN	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
AVILA CALDAS LOURDES ISABEL	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
AYABACA BERMEO NANCY BEATRIZ	ENFERMERA	UCI NEONATAL
AYALA AUCAPIÑA MARIA DEL CARMEN	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
BALBUCA CARCHIPULLA MARIANA DE JESUS	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
BOJORQUE CORDERO FANNY ELIZABETH	ADMINISTRADOR	COMPRAS
BORJA NARANJO MONICA GRACIELA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	EMERGENCIA
BRAVO CHACA JOHANA BEATRIZ	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI ADULTOS
BUESTAN BUESTAN GLORIA ESPERANZA	LAVANDERIA	LAVANDERIA
BURCA NORA	PASANTE	HOSPITALIZACION
BUSTAMANTE MORA NARDA TATIANA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CABRERA FAJARDO KATHERINE SELENA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CABRERA GARZON PAMELA MARISOL	MEDICO	UCI NEONATAL
CABRERA ORELLANA JUAN DIEGO	MEDICO	QUIROFANO



CALLE MALDONADO JOHANNA TERESA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CALLE MINCHALA RAFAEL ARCESIO	MEDICO	QUIROFANO
CALLE ORTEGA CARMEN MAGALY	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CALLE VAZQUEZ DIANA CATALINA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITAL DEL DIA
CALLE VERA VIVIANA DOLORES	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
CAMACHO TORRES DIANA CAROLINA	SUPERVISOR	SEGURIDAD Y SALUD
CAMPOS MOLINA DAVID PAOLO	AUXILIAR ARCHIVOS	ARCHIVO
CAMPOVERDE ENCALADA KARINA ALEXANDRA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CAMPOVERDE GUTIERREZ BETSABE PATRICIA	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI ADULTOS
CAMPOVERDE ORTEGA SIMON BOLIVAR	RECAUDADOR DE CARTERA	CARTERA
CARABAJO DUTAN JUAN PABLO	MEDICO	HOSPITALIZACION
CARANGUI SAYAGO NUBE DEL ROCIO	ENFERMERA	UCI NEONATAL
CARDENAS CARDENAS JUAN FERNADO	PASANTE	HOSPITALIZACION
CARRASCO AGREDO PAOLA ANDREA	PASANTE	HOSPITALIZACION
CARRION DOMINGUEZ CESAR HUMBERTO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CARTERA
CASTILLO CABRERA MARIA PAZ	PASANTE	HOSPITALIZACION
CASTILLO CALLE MARTHA LEONOR	ENFERMERA	UCI NEONATAL
CASTILLO MATUTE ANA LISSETH	LICENCIADA	IMAGEN
CASTRO CALLE MARIA JOSE	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CASTRO REYES MARIA PAZ	MEDICO	HOSPITALIZACION



CEVALLOS LARREA MARÍA JOSÉ	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	BODEGA
CHACA SIAVICHAY MARCO VINICIO	TECNOLOGO MEDICO	IMAGEN
CHANGO SILVA MARIA ISABEL	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CHAUCA CURILLO ERNESTO ROLANDO	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
CHICA ALVARRACIN PABLO ADRIAN	MEDICO	UCI NEONATAL
CHIMBO PAREDES LOURDES MAGDALENA	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
CHOGLLO SIGUENCIA ROSA ANGELICA	CONTADOR GENERAL	CONTABILIDAD
CHUCARALAO CHABLA MARTHA LUCIA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
CHUMBAY LOJA DORIS ANDREA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
CONTRERAS CARRASCO JAIME WILLIAM	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
CORDERO ORDOÑEZ CAROL ANDREA	LICENCIADA	IMAGEN
CORDOVA LOPEZ MONICA FABIOLA	MEDICO	HOSPITALIZACION
CORELLA VERDUGO YENNER FERNANDO	JEFE DE SISTEMAS	COMPUTO
CRIOLLO MOROCHO JENNY ELIZABETH	ENFERMERA	UCI ADULTOS
CUBILLOS PATIÑO ANDRES DAVID	CAMILLERO	HOSPITALIZACION
DAVALOS CEDILLO CARLOS ALBERTO	MEDICO	QUIROFANO
DURAZNO SARMIENTO MARIA FERNANDA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	SERVICIOS AL CLIENTE
ENCALADA CANTOS LILIANA MERCEDES	ENFERMERA	EMERGENCIA
ENCALADA YUNGA LOURDES ANGELICA	AUXILIAR ENFERMERIA	UCI PEDIATRICO
ERAZO FRAGA BOLIVAR GILBERTO	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP



ESPINOZA NASPUD CARMEN VALERIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
FAJARDO ARIAS MERI JERMANIA	AUXILIAR DE ENFERMERIA ADULTOS	UCI ADULTOS
FAJARDO RODRIGUEZ EDMUNDO RICARDO	MEDICO	UCI ADULTOS
FAREZ BARRETO LUISA CARMELINA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
FARINANGO PATIÑO MONICA CECILIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	COMPRAS
FERNANDEZ ANGUMBA GIOVANNA KATERINE	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
GONZALEZ LOYOLA BELGICA CAROLINA	CAJERA	CAJA PRINCIPAL
GONZALEZ MEDINA NANCY MARIBEL	PASANTE	HOSPITALIZACION
GONZALEZ MENSCH MADELEINE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	SERVICIOS AL CLIENTE
GRANDA VINTIMILLA ERIKA GABRIELA	PASANTE	HOSPITALIZACION
GUALLI ASTIMBAY MAYRA ALEXANDRA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
GUALLPA BAJAÑA JESSICA ALEXANDRA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
GUAMAN SALAMEA EDISSON XAVIER	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CONTABILIDAD
GUANANGA IZA RUTH MARLENE	ENFERMERA	UCI ADULTOS
GUANUCHE ULLAGUARI MAIRA SUSANA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AUDITORIA INTERNA
GUANUCHE UYAGUARI PABLO RAUL	PASANTE	HOSPITALIZACION
GUAPISACA CRIOLLO DANIELA SOLEDAD	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
GUERRERO CISNEROS ANA PAULA	PASANTE	HOSPITALIZACION
GUTIERREZ BARRERA CRISTIAN SAUL	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
HERRERA AUCAPIÑA GINA TARCILA	ENFERMERA 2	QUIROFANO



IDROVO IDROVO MARIA JOSE	MEDICO	HOSPITALIZACION
IDROVO ORTIZ JOHANNA ALICIA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
IDROVO QUINDE JUAN FRANCISCO	MEDICO	EMERGENCIA
IDROVO TORRES MONICA CAROLINA	MEDICO	HOSPITALIZACION
ILLESCAS OCHOA MARTHA CARMITA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	LABORATORIO CLINICO
ILLISACA FAJARDO ROSA INES	ENFERMERA	UCI NEONATAL
JARA JARA MONICA PATRICIA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AUDITORIA INTERNA
JARA MALDONADO LOLA MERCEDES	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
JIMENEZ CORDERO SUSANA ELIZABETH	ENFERMERA 2	QUIROFANO
JIMENEZ HERRERA MIRIAM ELIZABETH	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
JIMENEZ SAMANIEGO SEBASTIAN PATRICIO	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
JOYASACA LLIVIPUMA GUILLERMINA FATIMA	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI ADULTOS
LANDI HURTADO SARA MARIBEL	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
LARREA MANCHENO IVETTE SHOMARA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	SERVICIOS AL CLIENTE
LAZO ENRIQUEZ LILIANA VERONICA	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
LAZO SARMIENTO XIMENA BEATRIZ	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI NEONATAL
LEDESMA MOLINA CARLOS ENRIQUE	AYUDANTE DE BODEGA	COMPRAS
LEON IÑIGUEZ NATALIA ANABEL	MEDICO	HOSPITALIZACION
LEON YOSA JOANNA	COORDINADOR (A)	DIRECCION MEDICA
LITUMA FERNANDEZ GLADYS GABRIELA	CAJERA	CAJA PRINCIPAL



LOPEZ ALVARADO MONICA ALEXANDRA	ENFERMERA 2	QUIROFANO
LOPEZ DELGADO LOURDES VERONICA	CAJERA	CAJA PRINCIPAL
LUDEÑA OCAMPO CARLOS MILLAN	GERENTE (ADMINISTRADOR)	GERENCIA HOSPIRÍO S.A.
MACAS CALLE GEORGE HENRY	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO PATOLOGICO
MACAS JAPON SUSANA GUADALUPE	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
MALDONADO MALDONADO MARIA CARMEN	COORDINADOR (A)	ADMISIONES
MALO CORRAL JUAN SEBASTIAN	MEDICO	QUIROFANO
MAZA JARA JOHANNA PATRICIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
MAZA PARRALES YURI LILIANA	FISIOTERAPISTA	FISIOTERAPIA
MEJIA ARMIJOS MARIA DEL ROCIO	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
MEJIA GUZHÑAY CARMEN ISABEL	ENFERMERA	UCI PEDIATRICO
MELGAR PAUCAR ROSA ELVIRA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
MELO CARILLO MIRYAN JANETH	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
MENDEZ COLCHA FERNANDO PATRICIO	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
MENDOZA GOMEZ MONICA EUGENIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITAL DEL DIA
MENDOZA MENDIETA MARINA ANGELITA	ENFERMERA 2	QUIROFANO
MERCHAN CORONEL MARIA GRACIELA	ENFERMERA	EMERGENCIA
MERCHAN IZURIETA IRENE FERNANDA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
MERCHAN MERCHAN GUILLERMO ALCIDES	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
MESIAS MENDIETA DANIELA KARINA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	IMAGEN



MINCHALA GUAYARA MARIA GILMA	ENFERMERA	EMERGENCIA
MONTESINOS GUERRERO JUAN JOSE	MEDICO	QUIROFANO
MORA DOMINGUEZ JOHANNA PAOLA	PASANTE	HOSPITALIZACION
MORA GUZHÑAY ROSANA EMERITA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
MORAN MOROCHO DANIELA FERNANDA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	IMAGEN
MORENO CHACON ENRIQUE FRANCISCO	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
MOROCHO JEREZ JENNY VICTORIA	TECNOLOGO MEDICO	MICROBIOLOGIA
MOROCHO MOROCHO NANCY DEL ROCIO	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
MOSCOSO JERVES MARIA PAZ	MEDICO	UCI NEONATAL
MUEVECELA GUACHICHULLCA TATIANA SOLEDAD	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	LABORATORIO CLINICO
MUÑOZ YUQUILIMA LUIS EDUARDO	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
MUÑOZ YUQUILIMA SANDRA PRISCILA	LAVANDERIA	LAVANDERIA
NARANJO AREVALO SANDRA ELIZABETH	ENFERMERA	UCI ADULTOS
NARVAEZ MORA MARCIA PAOLA	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLINICO
NARVAEZ NARVAEZ JANET DE JESUS	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
NARVAEZ NARVAEZ NANCY JANETH	ENFERMERA	QUIROFANO
NEIRA URGILES NELLY HAYDEE	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
NIEVECELA PEREZ MONICA FERNANDA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
NIEVES VAZQUEZ LORENA ALEXANDRA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
NOVILLO CHIRIBOGA FERNANDO DANILO	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP



ÑAUTA VELECELA CARMEN MARLENE	RECEPCIONISTA	SERVICIOS AL CLIENTE
OLAYA LOOR GENESIS ESTEFANIA	MEDICO	HOSPITALIZACION
OLEA ZUÑIGA JAIRO DANIEL	AUXILIAR ARCHIVOS	ARCHIVO
ORDOÑEZ CRIOLLO NANCY BEATRIZ	ENFERMERA	EMERGENCIA
ORDOÑEZ FLORES DIANA MARICELA	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI ADULTOS
ORDOÑEZ MONTESDEOCA GLORIA REBECA	MEDICO	EMERGENCIA
ORELLANA LOYOLA MARIA FERNANDA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
ORELLANA ORELLANA CARMEN GUILLERMINA	ENFERMERA	UCI NEONATAL
ORELLANA TORRES MARIA AUGUSTA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENCIA HOSPIRÍO S.A.
ORRALA SANTOS MARJORIE DEL ROCIO	SUPERVISOR	CAJA PRINCIPAL
ORTEGA LEON JULIA GABRIELA	AUDITOR	AUDITORIA INTERNA
ORTEGA VICENTE JANETH PATRICIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
ORTIZ GUEVARA KERLY SESIBEL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENCIA HOSPIRÍO S.A.
PACCHA CHALAN LILIANA PATRICIA	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
PACHECO IDROVO EDISON PAUL	MEDICO	HOSPITALIZACION
PADILLA AGUILAR JOHANA KAROLINA	AUXILIAR ENFERMERIA NEONATAL	UCI ADULTOS
PADILLA COLLAGUASO NANCY MARGARITA	ENFERMERA	UCI PEDIATRICO
PADILLA LUDIZACA PIEDAD ESTEFANIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
PALACIOS PALACIOS IVAN FERNADO	PASANTE	HOSPITALIZACION
PALTAN ANGUMBA ANDREA LILIANA	AUXILIAR CONTABLE	CONTABILIDAD



PAÑI ROJAS CLARA CATALINA	ENFERMERA	UCI PEDIATRICO
PATIÑO PATIÑO MAURICIO EUGENIO	MEDICO	EMERGENCIA
PAUTE PAREDES GUSTAVO ADOLFO	TECNOLOGO MEDICO	IMAGEN
PAZMIÑO CARDOSO MÓNICA GABRIELA	PASANTE	HOSPITALIZACION
PEDROZA ASTUDILLO AIDA CECILIA	AUXILIAR CONTABLE	CONTABILIDAD
PEÑA HERRERA JOSE LUIS	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
PEÑAFIEL CAMPOVERDE MARIA FLOR	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
PEÑALOSA LUNA JENNY GUADALUPE	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
PERCY VERGARA LUIS ALBERTO	DIRECTOR MEDICO	DIRECCION MEDICA
PILLACELA MOROCHO MARTHA XIMENA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
PILLACELA ZHUNIO MIRIAM AUGUSTA	ENFERMERA 1	HOSPITALIZACION
PINEDA DELGADO MAYRA ALEXANDRA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
PORTILLA ZHICAY NANCY ROCIO	ENFERMERA	UCI NEONATAL
POZO PEREZ SANDRA BEATRIZ	MEDICO	UCI PEDIATRICO
PRETI MUÑOZ SOFIA ELIZABETH	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	GESTION TALENTO HUMANO
PUIN GUTAMA NORMA ALEXANDRA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
QUEZADA ESCANDON ANTONIO JOSE	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
QUEZADA PONCE MARIA DEL ROSARIO	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
QUEZADA PONCE SUSANA JANETH	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
QUINDE NIVECELA CRISTIAN SANTIAGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	COMPUTO



QUINTANA HERNANDEZ HIDALEISY	TECNOLOGO MEDICO	MICROBIOLOGIA
QUINTUÑA BASTIDAS LINA GERMANIA	ENFERMERA	UCI ADULTOS
QUINTUÑA CARDENAS MARCIA LORENA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	IMAGEN
QUINTUÑA QUICHIMBO ADRIANA JAQUELINE	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
QUITO ORELLANA DIANA ELIZABETH	ENFERMERA 2	QUIROFANO
QUITO UCHO NANCY YOLANDA	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
QUIZHPE AVILA MAYRA ALEXANDRA	ENFERMERA 2	QUIROFANO
QUIZHPI ATANCURI GLORIA BEATRIZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA	HOSPITAL DEL DIA
RAMON PATIÑO CARMEN ELINA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
RAMON QUEZADA FLOR MARIA	LAVANDERIA	LAVANDERIA
REINO SINCHI DANIEL ESTEBAN	MENSAJERO	GERENCIA HOSPIRÍO S.A.
RIVERA CORDERO ANDREA DEL CARMEN	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
RODRIGUEZ MONGE MARCO ANTONIO	TECNOLOGO MEDICO	IMAGEN
RODRIGUEZ SILVA GLENDA CATHERINE	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	CAJA MEDICA
ROJAS CAMPOVERDE FATIMA LETICIA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
SAAVEDRA PALACIOS JUAN RAFAEL	PASANTE	HOSPITALIZACION
SACOTO CABRERA CRISTIAN ESTEBAN	COORDINADOR (A)	MARKETING
SANCHEZ HERAS LOURDES ELIZABETH	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
SANCHEZ ILLESCAS MERCEDES YADIRA	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
SANCHEZ TOLEDO SERGIO MAURICIO	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA



SANTILLAN IÑIGUEZ SANTIAGO ESTEBAN	PASANTE	HOSPITALIZACION
SARMIENTO GOMEZ DAVID ALEXANDER	CHEF	NUTRICION
SARMIENTO ORTIZ JUAN GABRIEL	MEDICO	QUIROFANO
SARMIENTO TIXI CARLOS ADRIAN	CAMILLERO	HOSPITALIZACION
SEGARRA MOGROVEJO ANGELA SUSANA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
SIAVICHAY ROMERO KLEBER EDUARDO	TECNOLOGO MEDICO	IMAGEN
SIGUENZA ERREIZ ERLINDA JAQUELINE	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
SUAREZ PACHECO VANESSA ELIZABETH	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
SUCUNUTA SONGOR SANDRA ELIZABETH	ENFERMERA 2	ENDOSCOPIA
TENESACA FAREZ JOSE MIGUEL	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
TENESACA SOTAMBA JOHANNA MARICELA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
TENORIO MENDOZA MONICA ALEXANDRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	AUDITORIA INTERNA
TIGRE ONCE LOURDES CATALINA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
TINOCO PAREDES JAZMINA	AUXILIAR ENFERMERIA	QUIROFANO
TORRES MACAS DIANA ELIZABETH	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACIÓN
TORRES PALACIOS NATALY CAROLINA	PASANTE	HOSPITALIZACIÓN
TRELLES CALLE MARTHA ALICIA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACIÓN
URGILES GONZALEZ TERESA DE LA NUBE	ENFERMERA	QUIROFANO
UYAGUARI SISALIMA FLOR VALERIA	ENFERMERA	HOSPITALIZACION
VANEGAS ORTIZ GERMAN AUGUSTO	MEDICO	HOSPITALIZACION



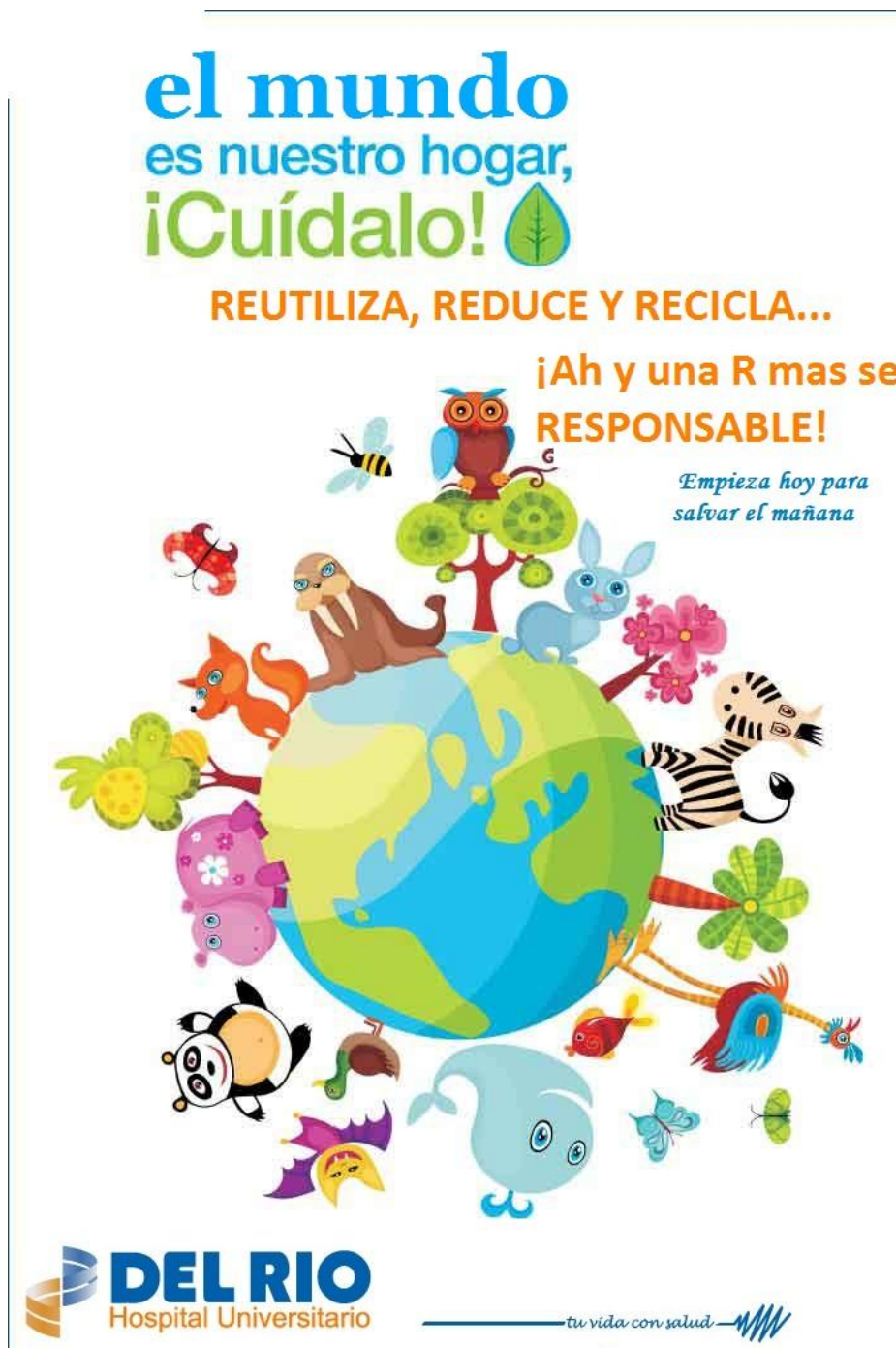
VASQUEZ SINCHI PABLO HERNAN	ENFERMERA	EMERGENCIA
VELASCO JARA DIANA VERONICA	RECEPCIONISTA	SERVICIOS AL CLIENTE
VELECELA PEREZ HILDA MARGARITA	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
VELECELA VEGA MARIA EUGENIA	AUXILIAR FARMACIA	FARMACIA
VILLA PAUTA LUIS ENRIQUE	AUXILIAR MANTENIMIENTO	INGENIERIA CLINICA Y HOSP
VINUEZA ALVEAR MONICA PATRICIA	MEDICO	LABORATORIO PATOLÓGICO
VIÑANSACA GUACHICHULLCA NANCY FLOR	AUXILIAR ENFERMERIA	HOSPITALIZACION
VIZHCO CORAIZACA JOHANNA DEL ROCIO	AUXILIAR DE ENFERMERIA ADULTOS	UCI ADULTOS
WEBSTER VALVERDE ESTEFANIA SOFÍA	PASANTE	HOSPITALIZACION
YUNGA CHAPA LIGIA ELENA	ENFERMERA 2	HOSPITALIZACION
YUNGA GUAMAN MILTON PAUL	MEDICO	UCI ADULTOS
ZARUMA CARRIÓN MÓNICA ELIZABETH	AUXILIAR NUTRICION	NUTRICION
ZHAÑAY QUITO FRANKLIN SALVADOR	AUXILIAR ARCHIVOS	ARCHIVO
ZUMBA PEÑALOSA MAYRA ALEJANDRA	TECNOLOGO MEDICO	LABORATORIO CLÍNICO

*Anexo 5: Nómina de empleados del Hospital del mes de noviembre 2014.
Fuente: Hospital del Río.*

Anexo 6: Diseño del diploma de reconocimiento empleado del mes.



Anexo 7: Modelo de afiches para incentivar el reciclaje.



Anexo 7: Afiche campaña de cuidado al medio ambiente.

Elaborado por: Autoras

Anexo 8: Modelo de tachos de basura ecológicos.



Anexo 8: Modelo tachos de basura ecológicos

Fuente: Internet



Anexo 9: Diseño de Tesis

1.- TEMA

“PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2013-2014”

2.- INTRODUCCION

El Hospital Universitario del Río Hospirío S.A. es una Institución Universitaria que inició su funcionamiento el 26 de mayo de 2009, ofreciendo servicios médicos de primera calidad con los más altos estándares tecnológicos y de recursos humanos que se encuentran disponibles en el austro ecuatoriano.

Dentro de los servicios con que cuenta el Hospital están las áreas de Hospitalización general, Hospitalización pediátrica, unidad quirúrgica, Unidad de Cuidados intensivos adultos, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y de Cuidados intensivos pediátricos, así como laboratorio clínico automatizado, Laboratorio de microbiología, (el hospital cuenta con un resonador magnético de 1,6 Teslas), servicio de gastroenterología, farmacia para venta al público entre otros, detallados posteriormente. (Hospital del Rio Hospirio S.A., 2014).

3.- SELECCIÓN Y DELIMITACION DEL TEMA DE INVESTIGACION

3.1 ANTECEDENTES

Hace más de tres décadas el Eco. Milton Friedman (PREMIO NOBEL DE ECONOMIA EN 1976) propuso una teoría según la cual la única responsabilidad social de los negocios consiste en maximizar la rentabilidad para los accionistas dentro del marco de la ley. Según Friedman, la única responsabilidad de una empresa es para con sus accionistas y mientras utiliza sus recursos de la manera más eficiente posible podrá ofrecer a la sociedad los mejores productos y servicios al precio más razonable y generar empleo, producción e inversión.

Este modelo parte de la teoría microeconómica, en la cual se asume la competencia perfecta, con igual acceso a la información por parte de productores y compradores y con la virtual inexistencia de incertidumbre. Pero el mundo real dista sustancialmente de este modelo ideal. Si a esto se suman las limitaciones de los marcos legales y las instituciones estatales, la corrupción, el poder de los oligopolios, entre otros, el modelo parecería ser de aplicación limitada.

Una década después se introdujo un nuevo planteamiento según el cual la responsabilidad social de los negocios abarcaba las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado del tiempo. Esta nueva teoría contempla un espectro más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones de las empresas que trasciende el círculo de los accionistas e involucra a los empleados, clientes, proveedores, competidores, la comunidad inmediata y la sociedad en general. Estos grupos son conocidos en inglés como los stakeholders de la empresa o grupos implicados con la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial parte del nuevo concepto de riqueza. La riqueza ya no es fundamentalmente recursos tangibles como tierras, edificios, fábricas; hoy la riqueza deviene de bienes intangibles como información, reputación de las marcas, know how, fidelización de los clientes.

En resumen la responsabilidad social de la empresa es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados. Es la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que tomamos para lograr los objetivos y metas propias de nuestras organizaciones. (Horacio M. H., 2010, págs. 27-30)

3.2 IMPORTANCIA DEL TEMA

En la actualidad el tema de responsabilidad social para las empresas es de vital importancia ya que este engloba a todos los públicos interesados tanto internos como externos.



Pensamos que con nuestra investigación podríamos aportar elementos significativos para la toma de decisiones de la alta gerencia del hospital y sus directivos en aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Con el desarrollo de esta propuesta fortaleceremos los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica, logrando de esta manera un excelente desempeño en nuestra vida profesional.

3.3 DELIMITACION DEL TEMA

3.3.1 CONTENIDO

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.3.2 CAMPO DE APLICACIÓN

3.3.2.1 PUBLICO INTERNO

EMPLEADOS

3.3.2.2 PUBLICO EXTERNO

CLIENTES

SOCIEDAD

3.3.3 ESPACIO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A.

3.3.4 PERIODO

2013-2014

3.3.5 TITULO

“PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A., PARA EL PERIODO 2013-2014”.

4.- JUSTIFICACION

4.1 JUSTIFICACION ACADEMICA



Se justifica el tema en lo académico ya que la investigación servirá para empresas, estudiantes y personas que requieran realizar un plan de responsabilidad social, también podrá ser utilizado como complemento a planes ya establecidos o como una guía para trabajos estudiantiles.

4.2 JUSTIFICACION INSTITUCIONAL

Se justifica el tema en lo institucional porque mediante esta investigación el hospital podrá implementar un plan de responsabilidad social que ayudara a mantener una mejor relación con las personas involucradas directa e indirectamente con la empresa logrando así también mayores beneficios económicos.

4.3 JUSTIFICACION SOCIAL

Se justifica el tema porque con un plan de responsabilidad social bien ejecutado la empresa lograra un mejor desempeño institucional dando como resultado empleados satisfechos que a su vez brindaran un servicio oportuno y de buena calidad, así como también el hospital obtendrá renombre mediante la difusión de los testimonios de las personas que hayan recibido ayuda social por parte del hospital.

4.4 JUSTIFICACION PERSONAL

Se justifica en lo personal porque poseemos la predisposición y el compromiso para la realización del trabajo de investigación pues confiamos en los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica.

4.5 FACTIBILIDAD

El tema es factible ya que la información que se requiere para esta propuesta se encuentra disponible y es accesible, además que contamos con la autorización y apoyo de los directivos del Hospital Universitario del Río Hospirío S.A

5.- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

RAZON SOCIAL: HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO HOSPIRÍO S.A.



UBICACIÓN: Av. de las Américas y Av. 24 de Mayo (Autopista Cuenca-Azogues)

CUENCA – ECUADOR

MISIÓN

Ofrecer cobertura de excelencia en las distintas áreas de salud, dentro de los más exigentes parámetros de calidad, eficiencia y avances científico-tecnológicos. Formar universitarios de excelencia con don de gente en diferentes ramas de la medicina. Atendemos de manera efectiva y oportuna a nuestros usuarios con los mejores especialistas ofreciendo tranquilidad y seguridad. Proporcionar un cálido ambiente de trabajo a nuestros colaboradores. (Hospital del Río Hospirio S.A., 2014)

VISIÓN

El Hospital Universitario del Río será el referente de excelencia en la prestación de servicios de salud y enseñanza de medicina en el país. En manos de los mejores profesionales y especialistas médicos. (Hospital del Río Hospirio S.A., 2014)

VALORES

Excelencia, integridad, vocación de servicio, racionalidad y eficiencia, integralidad en el servicio. (Hospital del Río Hospirio S.A., 2014)

MANDAMIENTOS DEL HOSPITAL DEL RIO

Conocer el credo, imprimirle carácter y hacerlo mío. Identificar nuestras metas y estar seguros que estén de acuerdo con las metas del Hospital.

Practicar el trabajo en equipo y el servicio integral para crear un ambiente positivo.

Conocer las necesidades de nuestros clientes/pacientes.

Contar con la capacidad para resolver cualquier problema que se presente con nuestros pacientes/clientes.



En escena: Sonreír, mantener contacto visual directo y positivo, utilizamos un lenguaje adecuado.

Somos embajadores de nuestro Hospital dentro y fuera del mismo. Conocemos y recomendamos siempre los servicios que brindamos en el Hospital del Río.

Cambiamos el “por ahí” por el “acompañeme por favor”.

Tranquilizar a nuestros pacientes, ofreciendo lo que pueda fortalecer a nivel espiritual y físico.

Nivel de aseo impecable, cuidamos nuestra apariencia física y siempre portamos nuestro carnet de identificación personal

Protegemos los bienes del hospital. (Hospital del Río Hospirio S.A., 2014)

6 .- PROBLEMATIZACION

6.1 PROBLEMA CENTRAL

El Hospital Universitario del Río Hospirío S.A no está trabajando de manera eficiente en el área de Responsabilidad Social, ya que las escasas acciones realizadas no se han ejecutado dentro del marco de un plan normalizado y formalizado.

6.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

6.2.1 Las acciones que realiza el Hospital Universitario del Río Hospirío S.A en su plan de seguridad y salud laboral no se están implementado de manera correcta.

6.2.2 La empresa no le da un adecuado manejo y supervisión a los proyectos y convenios de Responsabilidad Social que se plantean.

6.2.3 Dentro de la planificación estratégica del hospital no se consideran acciones de responsabilidad social ejecutables a corto plazo tanto dentro como fuera de la empresa.

7. OBJETIVOS



7.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar al Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A. una propuesta de un Plan de Responsabilidad Social aplicable y ejecutable en un corto plazo, de tal manera que estas acciones retribuyan los beneficios esperados tanto para la empresa como para la sociedad.

7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

7.2.1 Diagnosticar la situación actual del Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A, de manera que podamos contar con la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

7.2.2 Analizar como el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A maneja el tema de Responsabilidad Social Empresarial respecto a sus stakeholders.

7.2.3 Fundamentar teóricamente el tema de Responsabilidad Social Empresarial referente a empresas de servicios.

7.2.4 Proponer el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A.

8.- MARCO TEORICO

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Según Leonard D. Goodstein planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. Así mismo se define como el proceso por el cual los miembros guías de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo. (Estela Garcia Sanchez, Maria de Lourdes Valencia Velazco, 2007, pág. 11)

GESTION DE TALENTO HUMANO

Y según Federico Atehortúa Hurtado en su libro sistema de gestión integral, dice que este proceso es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social empresarial es el conjunto de las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos para institucionalizar un gobierno corporativo transparentes que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. (Martinez, 2010, pág. VI)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

En cualquier tipo de organización interactúan personas; no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Muchas veces son al mismo tiempo, jefes y empleados. Todas estas personas tienen determinados comportamientos, no siempre los mismo, según las circunstancias y sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones, etc., a todo este conjunto de temas, se los denomina comportamiento organizacional. (ALLES, 2008, págs. 17-18)

STEAKEHOLDERS

El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización. (Empresa El Mercurio S.A.P, s.f.)

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es un conjunto de propiedad del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados. (Enciclopedia Financiera, s.f.)

MORAL

El termino moral se refiere a un conjunto de principios, valores, patrones de conducta, prohibiciones e ideales de vida buena que conforman un sistema,



propio de un colectivo humano concreto en un determinado momento histórico. Refleja una particular forma de vida de la mayoría de los miembros de una sociedad. (Horacio M. H., 2010, pág. 1)

ÉTICA

La Ética es la ciencia que estudia de una manera reflexiva la conducta humana. Es una ciencia no teórica, que se traduce en actos concretos. Es una ciencia no estática sino dinámica y constructiva del ser humano. La ética debe guiar el desarrollo de las personas y del colectivo social. (Horacio M. H., 2010, págs. 2-3)

ÉTICA EMPRESARIAL

La ética empresarial es ante todo una ética de las organizaciones, donde la dimensión colectiva va más allá de las voluntades individuales. Para Adela Cortina “la ética empresarial consistiría, por tanto, en el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidas por una sociedad pluralista – valores que componen una ética cívica- al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario, pero siempre empapado de pos convencionalismo”. (Horacio M. H., 2010, pág. 18)

VENTAJA COMPETITIVA

Opera con una combinación de atributos que le permiten superar a sus rivales.

Distingue claramente a una organización e sus competidoras y le da una ventaja sobre ellas en el mercado

Es una competencia central que permite que una organización supere a sus competidoras. (SHERMERHORN, 2010)

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La seguridad se relaciona con el hecho de proteger a los empleados contra las lesiones causadas por accidentes relacionados con el trabajo. Dentro de la amplia definición de seguridad se incluyen factores relacionados con los efectos de las lesiones provocadas por tensión continua y de la violencia en el



lugar de trabajo y en la familia. La salud se refiere al hecho de que los empleados se mantengan libres de enfermedades físicas y emocionales. (MONDY, 2010, pág. 340)

VALORES

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. (JIMENEZ, s.f.)

SUSTENTABILIDAD

Condición que garantiza que los objetivos e impactos positivos de un proyecto de desarrollo perduren de forma duradera después de la fecha de su conclusión. (PÉREZ, 2005)

SERVICIO SOCIAL

Es una actividad eminentemente formativa y de servicio, es decir, por un lado afirma y amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad.

El Servicio Social es una estrategia educativa en su más amplio sentido, es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación y es también es un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional; así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario. (Universidad Autónoma de Sinaloa, s.f.)

9.- FORMULACION DE HIPÓTESIS.

Con un Plan de Responsabilidad Social Empresarial normalizado y formalizado, el Hospital Universitario del Rio Hospirío S.A trabajara de manera eficiente logrando que sus acciones sobre RSE sean ejecutables y aplicables.



10.- CONSTRUCCION DE VARIABLES E INDICADORES.

VARIABLES	CATEGORIAS
Ambiente laboral	Motivación Intrínseca
Capacidad de la Fuerza Laboral	Recompensas Económicas
Capacidad Gerencial	Motivación
Marketing	Clima Laboral
Equipos	Eficiencia
Gestión Social	Eficacia
Gestión Ambiental	Marketing
	Calidad
	Insatisfacción
	Tecnología
	Responsabilidad social
	Desarrollo
	Motivación Extrínseca



11.- DISEÑO METODOLOGICO

Población y Muestra.

Para la selección de la muestra en los grupos de interés internos (empleados) utilizaremos un muestreo al azar simple ya que nos interesa conocer la situación de los empleados indistintamente de su cargo.

Para la selección de la muestra en los grupos de interés externos (clientes) se utilizara un muestreo por conglomerado ya que el hospital tiene clientes de distintos estratos económicos.

Tratamiento de la Información

Para el tratamiento de la información utilizaremos herramientas de office como: excel, Word y power point para el procesamiento de la información.

También utilizaremos tablas gráficos y figuras para la interpretación tanto de las encuestas y entrevistas así como también de la información recolectada.

Métodos de Recolección de la Información.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo aplicaremos un método de recolección de fuentes primarias a los stakeholders que nos permitirá conocer de mejor manera el grado de responsabilidad social existente en el hospital, para esto utilizaremos técnicas cuantitativas tales como: estadística y cuestionarios de evaluación, además de técnicas cualitativas tales como entrevistas.

Además también recurriremos a fuentes secundarias de información para consultar conceptos e información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

En los cuadros siguientes se exponen las técnicas que se utilizaran en esta investigación tanto para el público interno como para el externo.



TECNICAS DE INVESTIGACIÓN PUBLICO INTERNO									
VARIABLES CATEGORIAS	TÉCNICAS CUANTITATIVAS				TÉCNICAS CUALITATIVAS				
	ESTADISTICAS	REGISTRO	ENCUESTA	OBSERVACION ESTRUCTURADA	ENTREVISTA	GRUPOS FOCALES	TESTIMONIOS	OBSERVACION ESTRUCTURADA	OTROS
Ambiente laboral			XXXX						
Capacidad de la Fuerza Laboral		X	XXXX						
Capacidad Gerencial		XX	XXXX						
Gestión Ambiental		XX	XXXX						
Motivación Intrínseca			XXXX				X		
Recompensas Económicas		XX	XXXX						
Clima Laboral		XX	XXXX						
Motivación Extrínseca		XX	XXXX						
Eficiencia		XX	XXXX						
Eficacia		XX	XXXX						
Insatisfacción			XXXX				X		
Responsabilidad social		XX	XXXX		X				
TECNICAS DE INVESTIGACIÓN PUBLICO EXTERNO									
VARIABLES	TÉCNICAS CUANTITATIVAS				TÉCNICAS CUALITATIVAS				



CATEGORIAS	ESTADISTICAS	REGISTRO	ENCUESTA	OBSERVACION ESTRUCTURADA	ENTREVISTA	GRUPOS FOCALES	TESTIMONIOS	OBSERVACION ESTRUCTURADA	OTROS
Equipos		XX	XXXX						
Gestión Social		X	XXXX		XX		X		
Gestión Ambiental		X	XXXX		XX		X		
Eficiencia			XXXX						
Eficacia			XXXX						
Marketing		XXXX	XXXX						
Calidad		XXX	XXXX				X		
Insatisfacción		XX	XXXX				XX		
Tecnología		XX	XXXX		X				
Responsabilidad social		XX	XXXX				XXXX		
Desarrollo de Estrategias		XX	XXXX						

100 % =
 XXXX
75% = XXX
50% = XX
25% = X



12.- ESQUEMA TENTATIVO

CAPITULO 1

ANTECEDENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A

1.1 Historia.

1.2 Misión, Visión Objetivos y Valores.

1.3 Naturaleza de la Institución.

1.4 Estructura Organizacional.

CAPITULO 2

MARCO TEORICO

2.1 Orígenes de la Responsabilidad Social

2.2 Definición de Responsabilidad Social Empresarial.

2.3 Alcances de Responsabilidad Social Empresarial.

2.3.1 Alcance Social

2.3.2 Alcance Ético

2.3.3 Alcance de Auto referencia

2.4 Sostenibilidad.

CAPITULO 3

ANALISIS Y DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL DEL HOSPITAL DEL RIO HOSPIRÍO S.A.

3.1 Análisis del FODA.

3.2 Descripción actividades relacionadas con Responsabilidad Social del Hospital del Rio.

3.2.1 Área de Recursos Humanos

3.2.2 Atención al Cliente.

3.2.3 Gestión Social

3.2.4 Gestión Ambiental

3.3 Diseño de la Investigación



3.3.1 Tipos y Métodos de Estudio

3.3.2 Población y Muestra

3.3.3 Encuestas

3.3.4 Tabulación de Datos

3.4 Análisis de Resultados.

CAPITULO 4

PROPUESTA DE UN PLAN DE RSE PARA EL HOSPITAL DEL RIO HOSPIRÍO S.A

4.1 Propuesta del Plan de Responsabilidad Social

4.1.1 Misión y Visión con un nuevo Enfoque

4.1.2 Objetivos Estratégicos

4.1.3 Estrategias.

4.2 Conclusiones

4.3 Recomendaciones

4.4 Anexos

4.5Bibliografía.



13.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	may-14	jun-14				jul-14				ago-14					sep-14				oct-14				nov-14			
SEMANAS	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	5	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO 1																										
ANTECEDENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HOSPIRÍO S.A																										
Recolección de la Información																										
Revisión de la Información																										
Procesamiento de la Información																										
Reajustes																										
CAPITULO 2																										
MARCO TEORICO																										
Recolección de la Información																										
Revisión de la Información																										
Procesamiento de la Información																										
Reajustes																										
CAPITULO 3																										
ANALISIS Y DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL DEL HOSPITAL DEL RIO HOSPIRÍO S.A.																										
Recolección información																										
Revisión de la Información																										



14. Bibliografía Diseño de Tesis

ALLES, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

degerencia. (s.f.). *www.degerencia.com*. Recuperado el 29 de abril de 2014, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

Empresa El Mercurio S.A.P. (s.f.). *http://www.guioteca.com*. Recuperado el 29 de abril de 2014, de <http://www.guioteca.com>: <http://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>

Enciclopedia Financiera. (s.f.). *www.encyclopediainanciera.com*. Recuperado el 29 de abril de 2014, de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm>

Horacio, M. H. (2010). *Responsabilidad Social y Etica Empresarial*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Hospital del Rio Hospirio S.A. (24 de Abril de 2014). *Hospital universitario del Rio Hospirio S.A.* Recuperado el 24 de Abril de 2014, de Hospital universitario del Rio Hospirio S.A.: http://hospitaldelrio.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=226

JIMENEZ, J. C. (s.f.). *Cograf Comunicaciones*. Recuperado el 6 de Mayo de 2014, de Cograf Comunicaciones: <http://elvalordelosvalores.com/definicion-de-los-valores/>

PÉREZ, d. A. (2005). *hegoa*. Recuperado el 08/05/2014 de Mayo de 2014, de Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo : <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/213>

Universidad Autónoma de Sinaloa. (s.f.). *Servicio Social Universidad Autonoma de Sinaloa*. Recuperado el 29 de Abril de 2014, de serviciosocial.uas.edu.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=10



BIBLIOGRAFÍA

- Alfaya, V. (s.f.). *PERU2021.ORG*. Recuperado el 06 de 08 de 2014, de PERU2021.ORG:
http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/articulorsebiblioteca/alfaya_rse.pdf
- ALLES, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Carrión, R. (2014). Impacto de los stakeholders en el desarrollo competitivo del sector industrial de la provincia de el Oro. En R. Carrión, *Impacto de los stakeholders en el desarrollo competitivo del sector industrial de la provincia de el Oro* (págs. 32-35). Cuenca.
- centraRSE. (2012). *centraRSE en Guatemala*. Obtenido de centraRSE en Guatemala:
http://centrarse.org/?page_id=42
- COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001). *LIBRO VERDE DE LA COMISION EUROPEA*. Bruselas.
- degerencia. (s.f.). *www.degerencia.com*. Recuperado el 29 de abril de 2014, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
- Desarrollo, A. E. (Mayo de 2011). <http://www.slideshare.net/>. Recuperado el 03 de Julio de 2014, de <http://www.slideshare.net/>: <http://www.slideshare.net/>
- Empresa El Mercurio S.A.P. (s.f.). <http://www.guioteca.com>. Recuperado el 29 de abril de 2014, de <http://www.guioteca.com>: <http://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>
- Enciclopedia Financiera. (s.f.). *www.encyclopediainanciera.com*. Recuperado el 29 de abril de 2014, de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm>
- Global Reporting Initiative. (s.f.). Recuperado el Septiembre de 2014, de Global Reporting Initiative:
<https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>
- Gorrochategui, N. (s.f.). *Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 3 de Julio de 2014, de Redunirse:
www.redunirse.org
- Gustavo Matías Clavero. (2005). La Estrategia de Lisboa sobre la sociedad del conocimiento: La nueva economía. *Revistas ICE*, 169.
- Horacio, M. H. (2010). *Responsabilidad Social y Etica Empresarial*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Horacio, M. H. (2010). *Responsabilidad Social y Etica Empresarial*. Bogota: Ecoe ediciones.



Hospital del Río Hospirio S.A. (24 de Abril de 2014). *Hospital universitario del Río Hospirio S.A.* Recuperado el 24 de Abril de 2014, de Hospital universitario del Río Hospirio S.A.: http://hospitaldelrio.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=226

Hospital del Río Hospirio S.A. (24 de Abril de 2014). *Hospital universitario del Río Hospirio S.A.* Cuenca. Recuperado el 24 de Abril de 2014, de Hospital universitario del Río Hospirio S.A.: http://hospitaldelrio.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=226

INEC. (s.f.). *ESTRATOS DE NIVEL SOCIOECONOMICO*. Obtenido de ecuador en cifras: www.inec.gob.ec

INEN, I. E. (Marzo de 2014). *NTE INEN 2841*. Recuperado el noviembre de 2014, de <http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/2841.pdf>

ISO . (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra, Suiza.

JIMENEZ, J. C. (s.f.). *Cograf Comunicaciones*. Recuperado el 6 de Mayo de 2014, de Cograf Comunicaciones: <http://elvalordelosvalores.com/definicion-de-los-valores/>

Libro Verde de la Comisión Europea. (2002). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social empresarial*. Barcelona: Estudio Barcelona.

Martinez, H. (2010). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Momberg, M. R. (Septiembre de 2006). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net>

MONDY. (2010).

Moreno, I. L. (13 de diciembre de 2012). Vicepresidente resalta avances en responsabilidad social.

Organización Internacional para la Estandarización. (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Suiza.

Padilla, D. (s.f.). *Observatorio rse*. Recuperado el 5 de Agosto de 2014, de Observatorio rse: <http://www.observatorio-rse.org.es/>

PÉREZ, d. A. (2005). *hegoa*. Recuperado el 08/05/2014 de Mayo de 2014, de Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo : <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/213>



Rodríguez, C. G. (2011). Empresas Socialmente Responsables y mercado verde internacional. *Economía Informa*, 60.

Rojas Muñoz, A. L. (Noviembre de 2009). *Responsabilidad Social Empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Recuperado el lunes 14 de Julio de 2014, de Red Unirse: www.redunirse.org

RSE Consultoria. (05 de Diciembre de 2012). *RSEConsultoria.com*. Obtenido de <http://www.rseconsultoria.com>

United Nations. (18 de 12 de 2007). *United Nations Global Compact*. Recuperado el 03 de Julio de 2014, de United Nations Global Compact: <http://www.unglobalcompact.org/>

Universidad Autónoma de Sinaloa. (s.f.). *Servicio Social Universidad Autonoma de Sinaloa*. Recuperado el 29 de Abril de 2014, de serviciosocial.uas.edu.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=10